

Charte du service de médiation

proposé par la Fédération Bancaire Française (FBF)

- 1) La FBF propose à ses adhérents un service de médiation pour faciliter le règlement amiable des litiges.
- 2) Elle nomme à cet effet un médiateur pour une durée renouvelable de 2 ans. Celui-ci agit, pour le compte des établissements de crédit qui l'ont expressément désigné à cet effet, de manière indépendante et impartiale. Il est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel.
- 3) Son rôle est de recommander des solutions aux litiges entre les établissements de crédit signataires de la convention et des personnes physiques n'agissant pas pour des raisons professionnelles. Les litiges concernés sont ceux relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats, dans le cadre défini par l'article L 312-1-3 du code monétaire et financier(*).
- 4) La saisine s'effectue par écrit à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur
CS 151
75422 PARIS Cedex 09
- 5) Toute saisine recevable donne lieu à un accusé de réception comportant la date de réception du dossier à la médiation.
- 6) La saisine intervient après épuisement par le client des voies de recours internes aux établissements (notamment réclamations auprès de l'agence et recours au service Relations clientèle de la banque) ou en cas de non réponse à une demande écrite de sa part à la banque, dans un délai de 2 mois.

Cette saisine est incompatible avec l'existence de toute procédure judiciaire préalable ou parallèle, sauf accord de l'établissement de crédit et de son client.
- 7) Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de 2 mois à compter de sa saisine, ce qui suspend la prescription pendant ce délai. Il prend contact à cet effet avec l'établissement de crédit concerné qui est tenu de lui fournir les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission.
- 8) La médiation est gratuite pour le client,
- 9) Les recommandations peuvent être faites par le médiateur en droit ou en équité. Elles sont écrites et motivées. En cas de désaccord, l'établissement de crédit et le client demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux.

Aux termes de la loi, les constatations et les déclarations recueillies par le médiateur ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.
- 10) Le médiateur auprès de la FBF rend public le rapport annuel global de son activité qu'il rédige, conformément à la loi.

Mars 2008

(*) Devenu article L315-1 du code monétaire et financier à compter du 1^{er} novembre 2009.