

## **CHARTRE DU SERVICE DE MEDIATION proposé par la Fédération Bancaire Française (FBF)**

- 1) La FBF propose à ses adhérents un service de médiation auquel ils peuvent avoir recours, au cas où ils n'en auraient pas au sein de leur établissement.
- 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 adhérents 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 pouvant exister entre les établissements de crédit qui l'ont désigné et leurs clients.
- 4) Il peut être saisi de réclamations individuelles dans les cas prévus par la Loi Murcef : conventions de compte, ventes liées et à prime.

Un établissement adhérent à la présente charte a néanmoins la possibilité d'étendre la compétence du médiateur à des réclamations, émanant de ses clients personnes physiques titulaires d'un compte de dépôt à vue, portant sur des sujets autres que ceux visés au précédent alinéa, à l'exception de ceux relatifs aux opérations de crédit.

La saisine doit s'effectuer par écrit. Elle ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes aux établissements (réclamations, conciliation, recours aux services clientèle ... ) ou en cas de non réponse à une demande écrite, dans un délai de 2 mois.

Cette saisine est incompatible avec l'existence de toute procédure contentieuse préalable ou parallèle, sauf accord de l'établissement de crédit et de son client.

- 5) 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.

La médiation est gratuite pour le client.

- 6) 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 ou le client demeure libre 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.

- 7) Le médiateur rédige un rapport annuel d'activité qu'il rend public.