

## CHARTRE DE LA MEDIATION ASF

Conformément aux articles L 316-1 et L 615-2 du Code monétaire et financier et à la recommandation n°2013-10 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013, la charte de la Médiation de l'Association française des Société Financières (ASF) est ainsi rédigée :

### **Article 1 - Institution d'un Médiateur**

Les adhérents de l'ASF ont mis en place des structures internes de dialogue capables de rechercher des solutions amiables aux litiges survenant avec leur clientèle de particuliers. Il est cependant des cas où de telles solutions ne peuvent être trouvées.

*Depuis mai 1995, l'ASF met à la disposition de ses membres et de leurs clients un Médiateur accessible dans les conditions fixées par la présente charte.*

Tout établissement qui reconnaît la compétence du Médiateur doit le faire par écrit et pour l'ensemble des litiges mentionnés à l'article 4 ci-après.

### **Article 2 - Désignation du Médiateur**

Après consultation préalable des organisations de consommateurs participant aux travaux de concertation à l'ASF, le Médiateur est nommé et renouvelé par le Conseil de l'ASF pour une durée de trois ans.

Son mandat est irrévocable, excepté pour des motifs graves appréciés contradictoirement par l'instance de nomination.

Il est exclusif de toute autre fonction exercée dans une entité susceptible d'entrer, directement ou indirectement, dans son champ de compétence.

### **Article 3 - Mission et moyens du Médiateur**

Indépendant, en droit et en fait, de l'ASF, le Médiateur remplit sa mission de rapprochement des parties. Dans tous les cas où, après saisine de l'établissement par le Médiateur, le consommateur n'a pas obtenu satisfaction, le Médiateur émet, en équité, un avis sur le litige particulier qui lui est soumis.

L'ASF assure au Médiateur les moyens nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

.../...

#### **Article 4 - Champ de compétence**

Le Médiateur est chargé de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus *en matière d'opérations de banque, de crédit, de services de paiement, de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne conformément aux titres I et II du livre III du code monétaire et financier et aux titres I et II du livre II du même code.*

En revanche, il n'intervient pas dans la décision d'acceptation ou de refus du financement.

Il est *aussi* compétent pour connaître des litiges rencontrés dans les relations avec les entreprises à propos des ventes à primes et des ventes groupées telles que mentionnées à l'article L.312-1-2 du code monétaire et financier.

*Le Médiateur est également compétent pour intervenir :*

- *pour des litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par un établissement de crédit, notamment en matière d'assurance emprunteur, d'assurance de moyens de paiement ;*
- *pour des litiges concernant uniquement la mise en œuvre et l'application des mesures d'un plan de surendettement, à l'exclusion de la phase d'adoption dudit plan;*
- *pour des litiges portant sur l'application de l'accord sur le recouvrement amiable en crédit à la consommation signé le 15 décembre 2006 entre l'ASF et les organisations de consommateurs ;*
- *pour des litiges ayant trait à l'application du Code de conduite volontaire européen relatif à l'information précontractuelle concernant les prêts au logement.*

#### **Article 5 - Saisine du Médiateur**

*Le client qui, après avoir épuisé les voies de recours internes, n'est pas satisfait de la solution proposée par les structures internes de l'établissement chargées du règlement amiable des litiges (agences, services consommateurs...), peut saisir le Médiateur.*

Le défaut de réponse à la demande écrite formulée par le client auprès d'un établissement est considéré, à l'expiration d'un délai de deux mois, comme un refus *de traitement de la réclamation* ou comme un terme à la procédure interne. Le Médiateur peut alors être saisi.

Le Médiateur instruit le dossier au vu des documents fournis par les parties avec lesquelles il communique directement en tant que de besoin. Les informations complémentaires éventuellement demandées par le Médiateur doivent lui être fournies sous un mois.

*Une fois le dossier constitué, le médiateur dispose d'un délai de deux mois pour rendre son avis. La saisine du Médiateur suspend la prescription dans les conditions prévues par les articles 2238 du code civil et L 316-1 du code monétaire et financier.*

...../...

### **Article 6 - Avis du Médiateur**

Le Médiateur émet son avis en termes simples *et motivés*, et le porte directement à la connaissance de chacune des parties.

L'avis du Médiateur ne s'impose pas aux parties.

Lorsque l'établissement suit l'avis du Médiateur, il doit le rendre destinataire du courrier qu'il adresse au client pour acter son accord.

Lorsque l'établissement décide de ne pas suivre l'avis du Médiateur, la Direction Générale en informe par un courrier motivé le client et le Médiateur.

### **Article 7 - Recours aux tribunaux**

Dès lors qu'une procédure judiciaire est en cours, le Médiateur ne peut être valablement saisi.

Lorsque le Médiateur est saisi, le recours à un tribunal, par l'une des parties, interrompt définitivement sa mission.

L'avis du Médiateur peut être, le cas échéant, invoqué à l'instance si le litige est ultérieurement porté devant un tribunal.

### **Article 8 - Publicité du dispositif**

Outre les actions de notoriété qui pourront être menées par l'ASF, le dispositif de médiation est porté à la connaissance des particuliers par une mention *dans le contrat de crédit* ou dans la convention de compte et de services lorsqu'il s'agit d'instruments financiers ou de produits d'épargne. *Il est également présenté sur le site de l'ASF.*

### **Article 9 - Rapport annuel**

Chaque année, le Médiateur présente et publie un rapport écrit de ses activités.

Ce rapport est transmis au Gouverneur de la Banque de France, Président du Comité de la Médiation Bancaire, au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier et aux organisations de consommateurs signataires.