



Charte de médiation de la Banque de France (GESCCO)

Mise à jour le 25 octobre 2018

La Banque de France a mis en place une procédure gratuite de médiation bancaire de la consommation dont l'objet est de faciliter le règlement amiable des litiges entre la Banque et sa clientèle de particuliers (dont les comptes sont gérés par le service GESCCO), en application des dispositions du code monétaire et financier et du code de la consommation issues de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 transposant en droit national la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

ARTICLE 1 - Choix du Médiateur

Sur proposition du Conseil général de la Banque de France, le Médiateur est désigné par l'Organe collégial du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), instance paritaire au sein de laquelle siègent des représentants d'associations de consommateurs. Il est inscrit sur la liste des médiateurs de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation notifiée à la Commission européenne.

Nommé pour une durée de trois ans renouvelable, le Médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la Banque et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la Banque et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'accomplissement de sa mission.

Article 2 - Champ de compétence du Médiateur

Le Médiateur est compétent pour les litiges bancaires entre la Banque de France (GESCCO) et sa clientèle de particuliers, c'est-à-dire les litiges ayant trait à la gestion de comptes de dépôt, de comptes-titres et des services bancaires y afférents, ainsi qu'aux contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la Banque (assurance des moyens de paiement...).

Le Médiateur n'est pas compétent pour les litiges financiers, c'est-à-dire les litiges portant sur la gestion de portefeuilles, la transmission d'ordres de bourse, la tenue de plans d'épargne en actions (PEA), les organismes de placement collectif et la gestion de l'épargne salariale. Ces litiges sont de la compétence du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Article 3 - Conditions et modalités de recours au Médiateur

Tout client de la Banque de France (GESCCO) n'agissant pas pour des besoins professionnels peut saisir le Médiateur lorsqu'un litige n'a pu être réglé au niveau du service réclamations de GESCCO ou en l'absence de réponse de celui-ci à une réclamation écrite du client dans un délai de deux mois.

Une demande de médiation est considérée comme irrecevable lorsque :

- le demandeur n'est pas un client de la Banque de France (GESCCO) ;
- le demandeur est client de GESCCO mais n'a pas épuisé les recours internes (c'est-à-dire n'a pas au préalable contacté ses interlocuteurs habituels de GESCCO puis, le cas échéant, saisi par écrit le service réclamations) ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le client introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du service réclamations ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive.

La saisine du Médiateur s'opère par écrit et en langue française :

- soit en ligne sur son site internet : <https://mediateur-banque-france.fr>
- soit par courrier à l'adresse suivante :

*Le Médiateur de la Banque de France
1, rue La Vrillière
75049 PARIS cedex 01
(ou par courrier interne 09-1060 Médiateur)*

Le recours à la médiation est gratuit pour le client. Celui-ci peut, à ses frais, se faire représenter par un avocat, se faire assister par toute personne de son choix ou solliciter l'avis d'un expert. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre le client et la Banque.

Article 4 - Etapes de l'instruction d'une demande de médiation

A réception d'une demande de médiation, le Médiateur statue sur sa recevabilité dans un délai de trois semaines:

- si la demande est considérée comme irrecevable, le Médiateur en informe le demandeur, en l'éclairant le cas échéant sur la marche à suivre pour réorienter son dossier vers l'instance compétente (autre médiateur, service clientèle...);
- si la demande est recevable, le Médiateur en informe les parties (le demandeur et GESCCO), par courrier simple ou par voie électronique, et leur notifie sa saisine en précisant qu'il transmettra son avis dans un délai de 90 jours à compter de la notification par le Médiateur de sa saisine. Il rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.

Dans le cadre de l'instruction d'une demande recevable, chaque partie coopère de bonne foi avec le Médiateur et lui communique dans les meilleurs délais les informations et pièces complémentaires demandées. Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Il peut recevoir les parties, ensemble ou séparément.

Le Médiateur consacre à la procédure de médiation le temps nécessaire et met en œuvre les moyens nécessaires à son aboutissement. S'il constate que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêts, il informe sans délai les parties de cette situation et de leur droit à s'opposer à la poursuite de sa mission.

A l'issue de l'instruction du dossier, le Médiateur transmet aux parties, par courrier simple ou par voie électronique, sa proposition de solution, motivée en droit et/ou en équité. Cette proposition est transmise dans un délai de 90 jours à compter de la notification par le Médiateur de sa saisine. Le Médiateur peut toutefois prolonger à tout moment ce délai en cas de litige complexe. Il en avise alors immédiatement les parties.

Lorsque le Médiateur transmet sa proposition, il précise aux parties :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée ;
- que la solution ainsi proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.

Le Médiateur fixe également aux parties un délai d'acceptation ou de refus de la solution proposée, étant précisé que l'absence de réponse vaut refus.

Si la solution proposée est refusée par l'une ou l'autre des parties, chacune d'elles peut librement engager une procédure judiciaire pour faire valoir ses droits.

Si la solution proposée est acceptée par les parties, ces dernières s'engagent à la mettre en œuvre. Elles peuvent le cas échéant constater leur accord par la signature d'une transaction dans les conditions prévues par les articles 2044 et suivants du code civil.

Le Médiateur est informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de sa proposition.

Article 5 - Médiation et recours judiciaire

La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la transmission de sa proposition de solution, de tout recours judiciaire initié par la Banque à l'encontre du client sur le même litige, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire. La prescription pour agir en justice est également suspendue pendant cette même durée. La proposition du Médiateur ne peut être produite devant les tribunaux qu'avec l'accord préalable des parties.

Article 6 - Confidentialité

Le Médiateur est tenu à une obligation de confidentialité. Il s'engage à ne divulguer aucune des opinions, suggestions, constatations, déclarations ou informations recueillies lors du processus de médiation, sauf accord préalable des parties ou obligation légale.

Le Médiateur est tenu au secret professionnel en application de l'article 226-13 du code pénal.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse du client de levée du secret bancaire pour la communication des informations nécessaires à l'instruction de sa demande de médiation.

Article 7 - Protection des données à caractère personnel

Le Médiateur est responsable du traitement des données à caractère personnel des demandeurs. Il s'engage à en préserver la confidentialité et à ne les utiliser que dans le cadre du traitement des demandes de médiation. Les données sont conservées pendant une durée de trois ans à compter de la réception de la demande.

Conformément aux dispositions du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), applicable depuis le 25 mai 2018, le demandeur dispose d'un droit d'accès aux données à caractère personnel le concernant. Il peut, le cas échéant, exiger leur rectification, leur effacement, s'opposer à leur utilisation pour un motif légitime et en obtenir la portabilité. Il peut exercer ces droits par courrier postal accompagné de la photocopie d'une pièce d'identité portant sa signature, à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la Banque de France
1, rue La Vrillière
75049 PARIS cedex 01
(ou par courrier interne 09-1060 Médiateur)

Article 8 - Exclusion de responsabilité

Le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties, sauf en cas de faute lourde.

Article 9 - Rapports d'activité

Le Médiateur établit chaque année un rapport sur son activité, qu'il met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande. Il établit par ailleurs un compte-rendu annuel d'activité qu'il transmet au Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, au Gouverneur de la Banque de France et au Président du Comité consultatif du secteur financier.

Au moins tous les deux ans, le Médiateur transmet également à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations nécessaires à l'évaluation de son activité.