

Charte de la Médiation du



Cette charte, rédigée à l'initiative et sous le contrôle du Médiateur du Crédit Mutuel Arkéa, s'applique aux banques et à l'établissement de paiement suivants qui appartiennent au groupe Crédit Mutuel ARKEA :

Crédit Mutuel de Bretagne
Crédit Mutuel du Sud-Ouest
Federal Finance
Crédit Foncier Communal d'Alsace Lorraine
Fortuneo

Ces établissements sont désignés par le terme « La Banque » dans le texte de la Charte.

1 - Cadre réglementaire

Le dispositif de médiation de la consommation est issu de la directive 2013/11/UE, du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ¹et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, relatif au règlement en ligne des litiges de consommation².

La directive a été transposée en droit français par l'Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. La loi pose ainsi le principe du droit pour tout consommateur à recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Et, de son côté, le professionnel (la Banque) garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le Crédit Mutuel Arkéa a dès lors mis en place une procédure de médiation en vue de la résolution amiable des litiges, de nature contractuelle, subsistant entre elle et sa clientèle non professionnelle, en application notamment de l'article L. 316-1 du Code Monétaire et Financier et des articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation.

2 - Le Médiateur : critères et modalités de sa nomination.

Concernant les compétences requises du Médiateur de la consommation, l'Article L613-1 du Code de la consommation dispose que :

“Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Il établit chaque année un rapport sur son activité.

Il satisfait aux conditions suivantes :

1° Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=uriserv%3AOJ>

*juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;
2° Être nommé pour une durée minimale de trois années ;
3° Être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
4° Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.
Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.”*

Ainsi, le Médiateur du Crédit Mutuel Arkéa, choisi parmi les personnalités extérieures à la Banque, reconnues pour leurs compétences et connaissances en droit de la consommation et dans les domaines bancaires, leurs impartialité et indépendance, a été recruté à compter du 1er janvier 2018, et désigné, pour une durée de trois ans à compter du 21 mars 2019, renouvelé le 7 avril 2022, puis le 7 avril 2025, dans son mandat de médiateur par l'Organe Collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier (C.C.S.F.), composé à parité de représentants des consommateurs et de la Banque. Le Médiateur a ensuite été inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation.

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 lui permettre de mener à bien sa mission. La procédure de traitement des demandes de médiation garantit une stricte séparation entre le service de médiation et le service relation clientèle de l'entreprise.

Le Médiateur de la consommation dispose d'une organisation propre de ses services, qui sont sous sa seule autorité fonctionnelle, distincte de celle du professionnel (la Banque) dont il relève, qui est le gage de son indépendance énoncée à l'article L.613-1 du code de la consommation.

En accord avec les recommandations du CCSF issues de son rapport 2021 sur la médiation, la personne désignée comme médiateur ne doit pas avoir travaillé, au cours des trois dernières années précédant son entrée en fonction, pour le Crédit Mutuel Arkéa. De même, conformément à l'Article L613-2, à l'issue de son mandat, le Médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel (la Banque).

3 - Engagements du Médiateur et responsabilités

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties. Il conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une et l'autre des parties l'ensemble des documents nécessaires. Il s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du Client-consommateur et de la Banque et à apprécier de manière impartiale les arguments des parties.

L'impartialité impose que le Médiateur et ses collaborateurs ne favorisent pas une partie par rapport à une autre.

Le Médiateur n'a aucun intérêt financier au résultat de la médiation. Il ne concourt à la recherche d'un accord que dans le seul intérêt des parties.

Le Médiateur doit donc veiller à exercer ses fonctions sans céder à une éventuelle pression extérieure et sans parti pris.

Le Médiateur s'engage, pour lui et ses équipes, à suivre une formation continue en droit de la consommation, dans les domaines des connaissances des produits et services bancaires, de la médiation et la résolution amiable de litige.

Il émet une proposition de solution en droit et/ou en équité au regard de la situation du Client-consommateur, en détaillant le fondement de sa décision, qu'il transmet au Client-consommateur et à la Banque. Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

Le Médiateur s'engage à ne pas solliciter ultérieurement les clients-consommateurs dans le cadre d'une médiation conventionnelle.

Le Médiateur demeure le garant du bon déroulement de la médiation tout au long du processus, y compris la phase de rapprochement amiable entre les parties.

4 - Saisine

Le Client-consommateur peut saisir valablement le Médiateur après avoir formulé une réclamation écrite et datée auprès de sa banque :

Dès qu'il a reçu une réponse écrite non satisfaisante de sa banque,
OU

A l'issue d'un délai de 2 mois après sa réclamation écrite et datée s'il n'a pas reçu de réponse de sa banque.

Cette réclamation écrite peut être faite sur papier ou sur tout autre support durable et doit impérativement comporter une date (correspondant à la date d'envoi à la Banque) qui fait courir le délai de la possible saisine du Médiateur.

A sa saisine (c'est à dire correspondant à une description suffisamment claire et compréhensible des faits permettant de s'assurer de la compétence du Médiateur dans le domaine concerné et de l'existence du litige avec la Banque), le Client-consommateur doit joindre a minima :

- Une copie de sa première réclamation écrite transmise à sa banque, présentant la date de son envoi ou de sa réception.
- Si possible, une copie de la réponse écrite de la Banque,

5- Champ de compétence : nature du litige

Le Médiateur est compétent pour les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, portant sur les produits bancaires et les services proposés par la Banque.

Il est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la Banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement...).

6 - Exclusions

Conformément à l'article L612-2 du Code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- 1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat;
- 2° La demande est manifestement infondée ou abusive;
- 3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal;
- 4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel;
- 5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

De même, l'Article L611- 3 prévoit que la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- 1° Aux litiges entre professionnels ;
- 2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel;

- 3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- 4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- 5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

De plus :

- les litiges portant sur l'exécution ou l'interprétation d'un contrat d'assurance sont de la compétence du Médiateur de l'Assurance ;
- Les litiges relatifs à la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission d'ordres de bourse, la tenue de comptes de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatif, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX, relèvent du champ de compétence du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (A.M.F.);

Le champ de compétence du Médiateur du Crédit Mutuel Arkéa couvre l'ensemble des litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution d'un contrat bancaire. Aucun thème ou produit n'est exclu. Les propositions de solution du Médiateur s'inscrivent dans le cadre du respect de la liberté tarifaire dont disposent les banques, de leur liberté contractuelle et de leur pleine responsabilité en matière de politique de risque.

Le Client-consommateur est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

S'agissant de l'examen de la recevabilité d'une demande de médiation, qui relève du ressort exclusif du Médiateur, l' Article R612-2 du Code de la consommation dispose que :

“ Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le Médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus. ”

Dans ce cadre, le Médiateur n'exige pas un dossier complet (ni de la part du Client-consommateur, ni de la Banque) pour examiner la recevabilité de la saisine du Client-consommateur. Seuls les documents indispensables à l'examen de la recevabilité doivent être exigés à ce stade, pour ne pas allonger indûment la procédure.

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêts, il en informe les parties sans délai qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties à la médiation refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur.

7 - Modalités de saisine

La médiation est une procédure gratuite pour le client.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais.

Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

Le Médiateur ne peut être saisi que par écrit, en langue française :

- soit par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de ... (nom de la banque ou de l'établissement de paiement) 29808

BREST CEDEX 9

· soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur : <https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr>

8 - Suspension des recours et des délais de prescription

La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition de solution par le Médiateur, de tout recours judiciaire que la Banque envisagerait d'engager, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure de médiation interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

9 - Délais et procédure

A la réception de la demande, le Médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de la demande du client.

Il informe les parties, par courrier simple ou voie électronique, des dossiers recevables dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur.

Principe du caractère volontaire de l'entrée en médiation

Ce caractère volontaire s'applique aussi bien au consommateur qu'au professionnel à qui il appartient seulement, en application de l'article L.612-1 du Code de la consommation, de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Il résulte de ce caractère volontaire que les parties ont la faculté de se retirer à tout moment du processus de médiation sans avoir à en motiver la raison (article R.612-2 du code de la consommation).

Il résulte également du caractère volontaire de la médiation, qu'après réception de la notification de la saisine du Médiateur, le professionnel est libre d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation.

Le Médiateur invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

Le Médiateur transmet, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Conformément à l'article R612-5 du Code de la Consommation, le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition de solution dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

10 - Suite donnée à la médiation

Les parties sont libres d'accepter la proposition de solution du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de la Banque, comme pour le Client-consommateur, celle-ci en informe le Médiateur.

En cas de refus, chacune des parties se retrouve libre d'agir en justice. Il est précisé que, le Médiateur recherchant une solution amiable du litige, la proposition de solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

En cas d'accord, la proposition de solution met fin au différend sur les points en litige entre les parties et lorsque le résultat de la médiation implique un abandon de droits, les parties pourront signer ensemble une transaction dans le cadre de l'article 2044 du Code Civil, en l'absence du Médiateur.

Le Médiateur rappelle, en tant que de besoin, ces règles en faisant connaître son avis aux parties. Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition de solution.

11 - Fin de la médiation

La médiation prend fin :

- Si l'une des parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client engage une action en justice.
- Par l'accord des parties ou le refus d'une des parties sur la proposition de solution, ou à défaut de réponse dans le délai d'un mois.
- Si l'une des parties au moins a fait connaître son opposition à la poursuite de la mission du Médiateur dans les cas d'existence de circonstances susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêts.

12 - Obligation de confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article L612-3 du Code de la consommation.

A ce titre, sauf convention contraire des parties, le Médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale:

- les données à caractère personnel
- toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du litige;
- tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
- toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur ;
- le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie;
- et plus généralement toutes les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation.

Le délai de conservation du dossier de médiation est de 3 années civiles.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

13 - Secret bancaire /professionnel

Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le Client-consommateur à l'égard de la Banque en ce qui concerne les informations transmises par la Banque au Médiateur.
