

# Conditions générales du service de médiation

CLIENTS PROFESSIONNELS

MAI 2022

**LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE**  
(CI-APRÈS « FBF »)  
**MET À DISPOSITION DE SES ADHÉRENTS**  
**UN SERVICE DE MÉDIATION.**



CE SERVICE DE MÉDIATION S'INSCRIT DANS LE DISPOSITIF LÉGAL DE RÈGLEMENT EXTRA JUDICIAIRE DES LITIGES RÉGI PAR L'ARTICLE 21 DE LA LOI 95-125 DU 8 FÉVRIER 1995 RELATIVE À L'ORGANISATION DES JURIDICTIONS ET DE LA PROCÉDURE CIVILE, PÉNALE ET ADMINISTRATIVE EN VUE DE LA RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES ENTRE DEUX PROFESSIONNELS. L'ACCÈS À CE SERVICE EST ENCADRÉ PAR LA SIGNATURE D'UNE CONVENTION D'ADHÉSION.

ARTICLE **01**

## **L'indépendance et l'impartialité du médiateur**

Le Médiateur est une personne physique qui intervient pour aider au règlement des différends entre un établissement qui a choisi d'adhérer à ce service de médiation, et ses clients professionnels.

Il ne peut recevoir aucune instruction des parties et conduit sa médiation en toute indépendance et impartialité.

Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

### *Article 1-1*

#### **La nomination du Médiateur auprès de la FBF**

Le Médiateur est choisi par le Comité exécutif de la FBF parmi des personnalités extérieures reconnues. Le Médiateur est une personnalité indépendante et impartiale. Il n'entretient aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec la FBF.

### *Article 1-2*

#### **Les garanties d'indépendance du Médiateur**

Les relations entre les établissements et le Médiateur sont encadrées par une convention qui garantit l'indépendance du Médiateur et le bon fonctionnement de la médiation.

### Article 1-3

## Les garanties d'impartialité du Médiateur

Le Médiateur exerce sa mission en s'assurant qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis.

Le Médiateur ne participe à aucun comité, instance ou groupe de travail de la FBF.

## ARTICLE 02

## La compétence et le fondement des décisions

### Article 2-1

## Le fondement des décisions

Le Médiateur s'engage à apprécier les arguments de chacune des parties sur la base des éléments fournis par celles-ci. Il statue en droit et/ou en équité.

### Article 2-2

## La compétence

Le Médiateur est compétent pour tous les litiges pouvant émerger au cours de la relation contractuelle entre le client professionnel et l'établissement.

Les litiges portant sur un contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation relèvent du Médiateur de l'Assurance.

Les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers relèvent du Médiateur public de l'AMF.

Les litiges relatifs à l'octroi ou au refus de crédit relèvent du Médiateur du Crédit.

Le Médiateur auprès de la FBF se réserve le droit d'adresser les litiges au médiateur compétent sus mentionnés. Dans ce cas, il en informe le client professionnel.

Le Médiateur n'est pas compétent pour proposer des solutions en cas de litiges relevant du code pénal; il n'examine dans ces dossiers que la responsabilité de l'établissement au regard de l'application des règles bancaires et financières, dans les domaines concernés.

## ARTICLE 03

## Exigences relatives à l'introduction d'une demande de médiation

Le recours au Médiateur se fait uniquement par formulaire en ligne sur le site internet du Médiateur :

**[www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)**

Le cas échéant, les pièces du dossier peuvent être adressées par courrier postal à l'adresse suivante :

**Le médiateur pour les professionnels auprès de la FBF  
CS 151 - 75422 Paris Cedex 09**

Pour saisir le Médiateur, il faut être un professionnel, client d'un établissement qui a adhéré au service de médiation, avoir déposé au préalable une réclamation écrite auprès du service qui traite les réclamations de cet établissement et avoir obtenu une réponse de ce service, mentionnant les coordonnées du Médiateur pour les clients professionnels.

Le dossier de médiation doit contenir :

- 1 – le courrier de l'établissement indiquant la possibilité d'un recours au médiateur ;
- 2 – l'objet du litige, la description des faits et la demande du client professionnel, accompagnés, le cas échéant, des pièces justificatives.

La saisine du Médiateur pour le compte de personnes morales doit se faire par le biais d'un représentant légal ou d'une personne à qui ce pouvoir a été délégué.

La saisine du Médiateur par un particulier agissant pour des besoins professionnels doit se faire par lui-même ou un représentant dûment mandaté. Ce mandat ne sera pas nécessaire si le professionnel se fait représenter par un avocat.

L'établissement dispose d'un délai de réponse de 10 jours pour adresser ses éléments au Médiateur. Le délai peut être prolongé en cas de dossier complexe.

Conformément à l'article 2238 du Code Civil, la saisine du Médiateur entraîne la suspension de la prescription, jusqu'à la clôture de la médiation. Tout recours judiciaire initié pendant le processus de médiation met automatiquement fin à la médiation, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

## ARTICLE 04

### Exigences relatives au déroulé de la médiation

Chaque partie coopère de bonne foi et communique au Médiateur les informations demandées. Au surplus, chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais.

Les parties sont libres d'exprimer leur point de vue et de fournir des pièces complémentaires au cours du processus de médiation.

Le Médiateur formule une position motivée qu'il soumet à l'approbation des deux parties.

Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la position du Médiateur dans un délai de 30 jours.

- 1 – Si l'une des parties refuse la position du Médiateur, chaque partie se retrouve libre d'agir en justice.
- 2 – En cas d'accord, la solution met fin au litige entre les parties, qui s'engagent à ne pas poursuivre leur différend devant la justice.

Il est précisé que le Médiateur recherchant une solution amiable au litige, la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

La médiation prend fin quand :

- ▶ le client et l'établissement acceptent la proposition faite par le Médiateur, ou que l'un ou les deux la refusent;
- ▶ le client et l'établissement mettent fin au litige en concluant un règlement amiable;
- ▶ le client ou l'établissement demandent au Médiateur à se retirer du processus de médiation;
- ▶ le délai de 30 jours pour accepter ou refuser la position du Médiateur est écoulé et la position du médiateur est défavorable au client professionnel.

## ARTICLE 05

### Confidentialité de la procédure de médiation

Le Médiateur et les membres de son équipe sont soumis à un strict devoir de confidentialité.

#### Article 5-1

#### Obligation légale de confidentialité

La procédure de médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995, relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative. À 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 :

- ▶ toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une ou l'autre 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.

#### Article 5-2

#### Confidentialité des constatations et de la position du Médiateur

Et plus généralement toutes les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers.

Les parties s'interdisent de divulguer la position du Médiateur à un tiers quel qu'il soit, ou sur un média sans l'accord de l'autre partie et du Médiateur.

#### Article 5-3

#### Secret professionnel

Le Médiateur et son équipe sont tenus au secret professionnel. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse :

- ▶ de levée du secret bancaire par le client professionnel à l'égard de l'établissement en ce qui concerne les informations transmises par celui-ci au Médiateur;
- ▶ de transmission éventuelle de la demande de médiation du client au médiateur compétent (autre Médiateur bancaire, Médiateur de l'assurance...).

#### Article 5-4

### Protection des données personnelles

Le service de médiation s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment celles issues du Règlement européen n°2016/679/ UE du 27 avril 2016 (dit « RGPD ») et de la Loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée (ci-après la « Règlementation portant sur la vie privée »).

L'application de cette réglementation est précisée page 10.

## ARTICLE 06

### Mécanismes de résolution des conflits d'intérêts

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 qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission.

## ARTICLE 07

### Communication des conditions générales et rapport annuel

Ces Conditions générales sont disponibles sur le site internet : **<https://lemediateur.fbf.fr/>**

Un exemplaire est remis à chaque personne qui en fait la demande.

Le Médiateur établit chaque année un rapport de son activité qu'il met à disposition sur son site internet.



## Protection des données personnelles

Le service de médiation auprès de la FBF s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment celles issues du Règlement européen n°2016/679/ UE du 27 avril 2016 (dit «RGPD») et de la Loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, modifiée (ci-après la «Réglementation portant sur la vie privée»).

### Données personnelles collectées et traitées

Afin d'assurer le bon fonctionnement du service de médiation auprès de la FBF, vous devez communiquer lors de la saisine de notre service (par voie postale ou via un formulaire en ligne) puis ultérieurement sur demande du médiateur auprès de la FBF, certaines informations dont notre service assurera le traitement (ci-après les «Données Personnelles»). Votre établissement bancaire pourra également transmettre, sur demande du médiateur auprès de la FBF, certaines informations vous concernant. Nous procédons donc à de la collecte directe et indirecte de vos Données Personnelles.

Selon la nature de votre dossier, les Données Personnelles recueillies peuvent être des informations d'identification (ex. nom, prénom et adresse), financières (ex. revenus et patrimoine), familiales (ex. situation matrimoniale), de santé (ex. certificats médicaux), ainsi que des données de jugement, de plainte et règlementaires (ex. procédure de divorce ou lutte contre le blanchiment d'argent).

Vous reconnaissez que parmi les informations transmises par vos soins ou par les établissements bancaires certains peuvent être, selon la nature de votre dossier :

- des données dites sensibles au sens de la Réglementation portant sur la vie privée (ex. informations sur la santé ou sur des infractions commises);
- des informations portant sur des personnes de votre entourage familial ou environnement professionnel.

Sachez que le service de médiation de la FBF a pris des précautions spécifiques dans le cadre du traitement de ces informations.

### Base légale et finalités des traitements

Le traitement de Données Personnelles est notamment justifié par le dispositif légal de la médiation tel que prévu dans le Code de la consommation et le Code monétaire et financier ; ainsi que pour servir nos intérêts légitimes (ex. pour mettre en place nos services et défendre nos intérêts en justice).

Les Données Personnelles seront utilisées uniquement pour les finalités suivantes : le traitement des demandes de médiation faites en ligne et par voie postale, la gestion et le suivi de la procédure de médiation une fois les dossiers ouverts ainsi que tout autre traitement ayant pour finalité d'assurer la bonne exécution du service de médiation auprès de la FBF, conformément à la présente Charte. Le service de médiation auprès de la FBF s'interdit tout traitement à des fins étrangères à l'exécution de sa mission.

## Destinataires des données

Les Données Personnelles seront uniquement accessibles au personnel du service de médiation auprès de la FBF ainsi qu'à des prestataires de confiance intervenant dans la fourniture de nos services. Nos employés sont soumis à une obligation de confidentialité. Nous nous assurons que les sous-traitants autorisés à traiter les Données Personnelles présentent des garanties répondant aux exigences de la Règlementation portant sur la vie privée. Par ailleurs, vos Données Personnelles pourront être communiquées à des tiers si nous y sommes contraints par la loi, une disposition réglementaire, une ordonnance judiciaire, ou encore si cette divulgation est rendue nécessaire pour les besoins d'une enquête, injonction ou d'une procédure judiciaire, sur le territoire national ou à l'étranger.

## Durée de conservation

Vos Données Personnelles ne seront conservées que pour la durée nécessaire à la réalisation des traitements précités, conformément à la Règlementation portant sur la vie privée, et en toute hypothèse dans les limites imposées par les législations applicables. À ce titre, en cas de dossiers classés sans suite ou clôturés, vos Données Personnelles et les documents transmis lors de la procédure de médiation seront supprimés de nos bases actives dans des délais variant entre 6 mois et 18 mois selon les cas.

Toutefois, le service de médiation auprès de la FBF pourra conserver certaines Données Personnelles pour des périodes postérieures, dans des bases d'archives sécurisées à accès limité, afin de satisfaire à diverses obligations (ex. comptables et fiscales), aux délais de prescription légale et de répondre aux demandes éventuelles de communication adressées par des tiers habilités (ex. administrations autorisées).

## Sécurité

Le service de médiation auprès de la FBF s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour assurer la sécurité des Données Personnelles et notamment à mettre en place des mesures physiques, techniques et organisationnelles pour empêcher leur endommagement, perte, effacement ou l'accès par des tiers non autorisés. Si nous avons connaissance d'un incident affectant les Données Personnelles, nous nous engageons à en informer la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (dite « CNIL ») au plus tard dans les 72h suivant sa découverte. En cas de violation de Données Personnelles susceptible d'engendrer un risque élevé pour vos droits et libertés, nous vous en informerons dans les conditions et selon les modalités prévues par la Règlementation portant sur la vie privée. Enfin, sachez que nous ne procédons pas au transfert hors Union européenne de vos Données Personnelles.

## Respect de vos droits

Toute personne concernée, justifiant de son identité et dont les Données Personnelles sont traitées par le service de médiation auprès de la FBF, dispose a minima des droits suivants :

- a – **le droit d'accès** (ex : vérifier les données vous concernant que nous conservons et en obtenir copie);
- b – **le droit à la rectification** (ex. mettre à jour ou corriger vos données si elles sont incomplètes ou incorrectes);
- c – **le droit à la limitation** (ex. dans certains cas prévus par la loi, et si vous remettez en cause le traitement de certaines de vos données, vous pouvez réclamer qu'on en limite l'utilisation durant la gestion de notre différend);
- d – **le droit à la portabilité** (ex. récupérer vos données ou d'exiger leur transmission à des prestataires tiers, à l'exclusion des informations transmises sous format papier);
- e – **le droit à l'effacement** (ex. réclamer la suppression définitive de vos données au sein de nos bases de données).



Vous pouvez exercer ces droits à tout moment en nous adressant vos demandes par email : **dpo@sdtb.fr**

ou par courrier postal au **18, rue La Fayette – 75009 Paris**

à l'attention du *Délégué à la Protection des Données du Service de la médiation auprès de la FBF.*

Si vous exercez ces droits, nous nous efforcerons de répondre dans les meilleurs délais, et en toute hypothèse dans le respect des délais légaux (de 1 à 2 mois selon les cas).

Enfin, pour en savoir plus sur vos droits ou si vous souhaitez déposer une réclamation, nous vous invitons à vous rapprocher de la CNIL (notamment via son site internet : **<https://www.cnil.fr/>**).



