

Fiche à compléter pour la désignation des médiateurs d'entreprise par l'Organe collégial paritaire du CCSF

(Art. L. 614-1 et D. 614-1 du Code monétaire et financier)

Cette fiche doit être dûment **complétée, datée et signée par un représentant légal** de chaque établissement demandeur.

En outre doivent être joints à la présente fiche les documents suivants :

- ☐ 1. une lettre du dirigeant responsable adressée au président du CCSF, d'une part proposant la nomination d'un candidat au poste de médiateur, d'autre part désignant deux représentants de l'établissement demandeur à l'Organe collégial. Le dirigeant responsable est invité à désigner, si cette fonction existe au sein de l'établissement, le correspondant ¹ du médiateur comme l'un de ces deux représentants ;
- ☐ 2. une copie du contrat de prestations de service du candidat médiateur ;
- ☐ 3. la charte de médiation de l'entreprise le cas échéant ;
- ☐ 4. le dernier compte rendu d'activité du médiateur ;
- ☐ 5. une copie d'une pièce d'identité en cours de validité du candidat médiateur ;
- ☐ 6. une lettre de motivation de l'intéressé pour les fonctions de médiateur ;
- ☐ 7. un curriculum vitae en français, actualisé et signé par le candidat médiateur, indiquant ses diplômes et son parcours professionnel (fonctions exercées au cours des 10 dernières années) ainsi que son expérience éventuelle et les formations suivies dans le domaine de la médiation, du secteur financier et du droit de la consommation ;
- ☐ 8. une déclaration datée et signée par le candidat médiateur attestant qu'il n'est pas en conflit d'intérêt et justifiant cette attestation par tout commentaire permettant de l'apprécier ;
- ☐ 9. les fiches de procédures, notes internes, procès-verbaux de réunions ou documents divers, qu'ils soient propres à l'établissement, au service du médiateur, ou communs aux deux, qui décrivent l'organisation et le fonctionnement du service de médiation ainsi que celles qui régissent l'organisation et le fonctionnement des relations entre l'établissement et le médiateur.

1 Le correspondant du médiateur est la personne qui est habilitée à être contactée par le médiateur, et à lui répondre au nom de l'établissement, notamment pour faciliter, en cas de besoins, les échanges entre le service en charge du traitement des réclamations des clients, et le médiateur.

**La fiche et les documents dûment datés et signés sont à envoyer
sous forme dématérialisée à l'adresse courriel suivante :**

1427-MEDIATION_CONSO-UT@banque-france.fr

1. Informations sur l'établissement demandant la désignation d'un médiateur d'entreprise

Lorsque la désignation d'un médiateur d'entreprise commun est demandée par plusieurs établissements d'un groupe ou d'un réseau, indiquer le nom ou la dénomination sociale de chacun des établissements pour lesquels la désignation d'un médiateur d'entreprise commun est demandée :

Dénomination sociale :

Nom commercial :

N° d'immatriculation SIREN :

Siège social (ou adresse) :

.....

Catégorie d'établissement :

(Établissement de crédit, société de financement, établissement de monnaie électronique, établissement de paiement, entreprise d'investissement, organisme d'assurance, intermédiaire en opérations de banque ou en services de paiement, courtier d'assurance.)

NB : Si d'autres établissements sont concernés fournir les mêmes informations pour chacun d'eux.

2. Informations sur la personne chargée de la préparation du dossier (contact CCSF)

Prénom, nom :

Téléphone :

Courriel :

La fiche et les documents dûment datés et signés sont à envoyer
sous forme dématérialisée à l'adresse courriel suivante :

1427-MEDIATION_CONSO-UT@banque-france.fr

3. Informations sur les conditions d'exercice de l'activité de médiation

3.1 Durée du contrat du médiateur :

.....

3.2 Modalités de rémunération :

.....
.....
.....

3.3 Adresse fonctionnelle (courrier et courriel) et lieu d'exercice de l'activité du médiateur :

.....
.....
.....

Commentaires sur l'adresse fonctionnelle (par exemple : le local du médiateur et celui, le cas échéant, de son équipe sont-ils communs avec ceux de l'établissement, proches, distants ? Les locaux appartiennent-ils à l'établissement ? Sont-ils intégrés dans un bâtiment d'exploitation de l'établissement ou dans un bâtiment séparé ? Sont-ils proches de ceux hébergeant le service en charge du traitement des réclamations, etc.) :

.....
.....
.....

Le cas échéant, fournir, à l'appui de ces commentaires, tout document les précisant.

3.4 Correspondant désigné du médiateur au sein de l'établissement (nom, positionnement hiérarchique et fonctionnel, notamment vis-à-vis du service de traitement des réclamations, au sein de l'établissement) (NB : en l'absence de correspondant désigné indiquer le nom de la personne faisant office de correspondant) :

.....
.....
.....

Commentaires sur l'organisation et le mode de fonctionnement du correspondant, ou, en l'absence d'une telle fonction au sein de l'établissement, entre la personne faisant office de correspondant, et le médiateur :

.....
.....

Le cas échéant, fournir, à l'appui de ces commentaires, tout document les précisant.

**La fiche et les documents dûment datés et signés sont à envoyer
sous forme dématérialisée à l'adresse courriel suivante :**

1427-MEDIATION_CONSO-UT@banque-france.fr

3.5 Moyens mis à la disposition du médiateur par l'entreprise :

- Site internet :

– Adresse du site :
– Opérationnel depuis le :

- Nombre de dossiers de médiation traités au cours des trois dernières années :

Année N-2 : Année N-1 : Année N :

- Rémunération du médiateur au cours des trois dernières années :

Année N-2 : Année N-1 : Année N :

- Budget (hors rémunération du médiateur) alloué au cours des trois dernières années : renseigner le tableau ci-dessous

	N-2	N-1	N
Budget (hors rémunération du médiateur)			
Délai moyen de réponse			
Nombre moyen de dossiers par personne travaillant dans le service médiation			

- Nombre de personnes travaillant dans le service et sous l'autorité du médiateur au cours des trois dernières années :

Année N-2 : Année N-1 : Année N :

Commentaires sur ce nombre (en quoi est-il approprié), les personnes (qui sont-elles, d'où viennent-elles, comment leur indépendance est-elle assurée en cas de détachement et durant la durée de celui-ci), leurs attributions (bénéficient-elles de délégations de pouvoir, etc.) :

.....
.....
.....

Le cas échéant, fournir, à l'appui de ces commentaires, tout document les précisant.

**La fiche et les documents dûment datés et signés sont à envoyer
sous forme dématérialisée à l'adresse courriel suivante :**

1427-MEDIATION_CONSO-UT@banque-france.fr

3.6 Données d'activités :

- évolution du nombre de dossiers déposés sur les trois derniers exercices :

Année N-2 : Année N-1 : Année N :

- évolution du nombre de dossiers déclarés recevables, et du taux d'irrecevabilité, en distinguant les types d'irrecevabilité, sur les trois derniers exercices :

Année N-2 : Année N-1 : Année N :

- évolution du taux d'avis favorables aux clients sur les trois derniers exercices :

Année N-2 : Année N-1 : Année N :

Commentaires :

.....
.....
.....

**La fiche et les documents dûment datés et signés sont à envoyer
sous forme dématérialisée à l'adresse courriel suivante :**

1427-MEDIATION_CONSO-UT@banque-france.fr

4. Informations sur le candidat au poste de médiateur

4.1 Quel est le parcours professionnel du candidat sur les cinq années qui ont précédé, en détaillant notamment les étapes de ce parcours qui l'ont amené, soit à s'intéresser à l'établissement lui-même, soit au domaine d'activité de l'établissement, quelles formations a-t-il suivies, au cours des cinq années qui ont précédé, dans le domaine de la médiation, du droit de la consommation, ou au domaine d'activité de l'établissement ?

.....

.....

.....

4.2 Quelle est la profession du médiateur et son statut ?

.....

.....

.....

4.3 Tableaux à compléter :

DIPLOMES		
Date	Libellé diplôme	Libellé école ou université

FORMATIONS SUIVIES EN MÉDIATION ET EN DROIT, NOTAMMENT DROIT DE LA CONSOMMATION				
Date	Durée	Libellé formation *	Libellé organisme	Coût

* certificat à fournir

**La fiche et les documents dûment datés et signés sont à envoyer
sous forme dématérialisée à l'adresse courriel suivante :**

1427-MEDIATION_CONSO-UT@banque-france.fr

LISTE DES POSTES OCCUPÉS *				
De	À	Libellé poste	Libellé employeur	Rapport éventuel avec l'établissement (oui/non)

* au cours des 10 dernières années

Présence du médiateur dans le service de médiation	Nombre de jours de présence par semaine
OUI ☐ / NON ☐	

4.4 Quelle est l'organisation du service du médiateur (organigramme à fournir) et de la société employant ou rémunérant le médiateur (organigramme à fournir) :

.....

.....

4.5 Autres observations :

.....

.....

.....

Date

Signature

La fiche et les documents dûment datés et signés sont à envoyer sous forme dématérialisée à l'adresse courriel suivante :

1427-MEDIATION_CONSO-UT@banque-france.fr