

Principaux textes relatifs à la médiation

CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

Art. L. 614-1

Le [Comité consultatif du secteur financier](#) est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre, d'une part, les établissements de crédit, les sociétés de financement, les établissements de monnaie électronique, les établissements de paiement, les entreprises d'investissement, les sociétés de gestion de portefeuille et les entreprises d'assurance et, d'autre part, leurs clientèles respectives, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine, notamment sous forme d'avis ou de recommandations d'ordre général.

Le comité peut être saisi par le ministre chargé de l'Économie, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les organisations représentant les clientèles et par les organisations professionnelles dont ses membres sont issus. Il peut également se saisir de sa propre initiative à la demande de la majorité de ses membres.

Le comité est composé en majorité, et en nombre égal, de représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, d'une part, et de représentants des clientèles, d'autre part.

Le comité comprend également parmi ses membres un député et un sénateur.

La composition du comité, les conditions de désignation de ses membres et de son président ainsi que ses règles d'organisation et de fonctionnement sont fixées par décret.

Le comité est chargé de suivre l'évolution des pratiques des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, et des établissements de paiement en matière de tarifs pour les services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Le comité suit également l'évolution des frais et de la performance des contrats d'assurance sur la vie et des opérations de capitalisation, des comptes-titres mentionnés à l'article L. 211-4, des plans d'épargne retraite individuels mentionnés à l'article L. 224-28, des plans d'épargne en actions mentionnés à l'article L. 221-30, des plans d'épargne en actions destinés au financement des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire mentionnés à l'article L. 221-32-1 et des plans d'épargne avenir climat mentionnés à l'article L. 221-34-2.

Pour l'application du a de l'article L. 613-2 du Code de la consommation, le président du comité constitue un organe collégial chargé de désigner les médiateurs des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des organismes d'assurance et des intermédiaires en assurance, banque et finance qui en font la demande.

Article D. 614-1

I. – Le [Comité consultatif du secteur financier](#) comprend trente-deux membres et leurs suppléants nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie :

1° Un député, désigné par le président de l'Assemblée nationale ;

2° Un sénateur, désigné par le président du Sénat ;

3° Onze représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion de portefeuille, des entreprises d'assurance, des agents généraux, des courtiers d'assurance et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, dont :

a) Quatre représentants des établissements de crédit, des sociétés de financement des entreprises d'investissement et des sociétés de gestion de portefeuille ;

b) Un représentant des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement ;

c) Trois représentants des entreprises d'assurance ;

d) Un représentant des agents généraux ;

e) Un représentant des courtiers d'assurance ;

f) Un représentant des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement.

4° Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance, des sociétés de gestion de portefeuille et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;

5° Onze représentants des clientèles des établissements de crédit, des sociétés de financement, des établissements de monnaie électronique et des établissements de paiement, des entreprises d'assurance, des sociétés de gestion de portefeuille et des entreprises d'investissement, dont :

a) Sept représentants de la clientèle de particuliers ;

b) Quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises ;

6° Trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

Le [président du Comité consultatif du secteur financier](#) est nommé parmi les personnalités qualifiées désignées au 6° par arrêté du ministre chargé de l'Économie. Il dispose d'un secrétariat général chargé de l'assister dans l'exercice de ses fonctions.

Des représentants de l'État et, à la demande du président, de toute autre autorité publique, dont la Banque de France, peuvent participer aux séances du Comité. Ils ne prennent pas part au vote.

II. – Dans le cadre de ses attributions, le Comité peut, à la majorité absolue de ses membres, charger certains de ses membres d'étudier des questions particulières et, à cette fin, constituer en son sein des groupes de travail ou d'étude. Le Comité peut, sur proposition de son président, entendre tout expert.

III. – Le Comité se réunit sur convocation de son président. Il ne peut délibérer que sur les questions inscrites à l'ordre du jour annexé à la convocation. En cas de partage égal des voix, celle du président est prépondérante.

IV. – Le Comité assure la mise en ligne d'une information permettant de comparer les tarifs des établissements mentionnés à l'avant-dernier alinéa de l'article L. 614-1 pour les principaux services offerts à leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

V. – En application du dernier alinéa de l'article L. 614-1, le professionnel saisit le président du Comité pour la désignation de son médiateur en proposant une ou plusieurs candidatures.

Le président réunit un organe collégial composé :

- de deux représentants d'associations de consommateurs agréées, titulaires ou suppléants du Comité ;
- de deux représentants du professionnel concerné, proposés par celui-ci.

Ces représentants sont nommés par le président du Comité. Ce dernier nomme également les suppléants des représentants d'associations de consommateurs agréées.

Le médiateur est désigné à la majorité des voix de ces représentants, sans participation au vote du président du Comité ou de son représentant qui assiste aux débats.

Article L. 316-1

Tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au chapitre II du titre I^{er} du livre VI du Code de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique, un établissement de paiement ou un prestataire de services d'information sur les comptes et relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres I^{er} et II du livre II.

Un compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au président de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 615-1 du Code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au [président du Comité consultatif](#) institué à l'article L. 614-1.

Article D. 613-2 du Code de la consommation

L'organe collégial qui procède à la désignation des médiateurs relevant des dispositions de l'article L. 613-2 est composé paritairement d'au moins deux représentants d'associations de consommateurs agréées et d'au moins deux représentants du professionnel.

Les associations de consommateurs agréées qui participent à la désignation de ces médiateurs ne peuvent être membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Article L. 613-2 du Code de la consommation

Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation satisfait aux conditions supplémentaires suivantes :

1° Il est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de défense des consommateurs agréées et des représentants du professionnel, ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité dans des conditions fixées par décret ;

2° À l'issue de son mandat, le médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle ce professionnel est affilié ;

3° Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre le professionnel et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.