



# Charte de la Médiation

**Le Médiateur de CREATIS est désigné conformément à l'Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, au Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation et au Décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises. Les règles de fonctionnement de la médiation sont prévues par ces mêmes textes.**

## Qui est le Médiateur de CREATIS ?

Le Médiateur de CREATIS est une personne indépendante et impartiale qui a été choisie pour ses compétences et son expérience.

## Quand faire appel au Médiateur ?

Vous devez en premier lieu contacter votre conseiller habituel. Il est courant que les réclamations trouvent à ce niveau des solutions satisfaisantes.

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de vous adresser au service consommateurs de CREATIS pour que votre demande soit réexaminée.

Si votre désaccord persiste après épuisement de ces voies de recours, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois à votre demande écrite, vous pouvez saisir le Médiateur de CREATIS. Vous pouvez, si vous le souhaitez, vous faire représenter par un tiers.

## Comment saisir le médiateur ?

La saisine doit être faite exclusivement en langue française et par :

- Soit utilisation du formulaire mis à disposition sur le site internet pour un dépôt en ligne de votre dossier : [www.lemediateur-creatis.fr](http://www.lemediateur-creatis.fr)
- Soit envoi de courrier postal à l'adresse : M. le Médiateur de CREATIS – 63, chemin Antoine Pardon – 69160 Tassin La Demi-Lune

Après réception, vous serez informé des suites apportées à votre demande.

## Pour quels types de litiges faire appel au Médiateur ?

Vous pouvez faire appel au Médiateur de CREATIS, si vous êtes une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, pour tous les litiges concernés par le champ légal de compétence des médiateurs bancaires défini par la loi, c'est-à-dire principalement ceux liés :

- à votre convention de compte, à son fonctionnement, à sa tarification, à la clôture et au transfert de ce compte ;
- aux ventes de produits ou services "groupés" (c'est-à-dire souscrits en même temps pour un prix global souvent forfaitaire) ;
- aux ventes de produits ou de services "à prime" (c'est-à-dire vous offrant à titre gratuit des avantages financiers ou en nature) ;
- ainsi qu'à la bonne exécution par la banque (et non à la décision de contracter ou pas) des contrats relatifs aux produits et services suivants :
  - opérations de crédits,
  - produits d'épargne,
  - services financiers,

- aux opérations connexes aux services et produits précités ;
- à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...).

Le Médiateur ne sera cependant pas à même d'intervenir pour un litige faisant déjà l'objet d'une procédure contentieuse ou judiciaire. Il vous en informera dans un délai n'excédant pas trois semaines.

## Quels litiges sont exclus de la médiation ?

Les litiges exclus sont par exemple ceux relatifs aux refus de crédit, aux performances de produits financiers non garantis ou à la gestion des contrats d'assurance.

Pour ces litiges, vous devez contacter le service consommateurs de CREATIS.

Dans certains cas, un autre médiateur peut être sollicité (par exemple, le Médiateur de l'assurance ou le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers). Le médiateur vous en informera.

## La saisine du Médiateur est-elle gratuite ?

Oui, la procédure est gratuite. Les éventuels frais de représentation et d'assistance si vous faites appel à un tiers (par exemple avocat ou expert) restent cependant à votre charge.

## Comment se déroule le processus de médiation ?

### • Recevabilité du dossier

Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- Vous n'avez pas essayé de résoudre préalablement votre litige directement avec le professionnel,
- Votre demande est manifestement infondée ou abusive,
- Votre litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- Votre demande auprès du médiateur est faite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès de votre banque ou de l'entreprise concernée,
- Votre litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

### • Processus de médiation

Si votre saisine est recevable et dès réception des documents sur lesquels est fondée votre demande, le Médiateur vous informe, par voie électronique ou par courrier simple, de l'ouverture de la procédure de médiation et de sa date de départ, en rappelant que les parties peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou parties des pièces du dossier.

Le Médiateur est libre de recevoir les parties ensemble ou séparément.

En cas de survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, le Médiateur en informe sans délai les parties, ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur. Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

### **Quel est le délai de réponse du Médiateur ?**

Vous recevrez par courrier la proposition du Médiateur dans un délai maximum de 3 mois après réception de votre demande.

### **Comment suis-je informé de l'avis du Médiateur ?**

Après étude, analyse et compléments d'information recueillis si nécessaire auprès de vous et de CREATIS, le Médiateur fait une proposition de règlement amiable qu'il vous transmet ainsi qu'à CREATIS, par voies électronique ou par courrier simple

S'il considère que la procédure de médiation ne peut pas aboutir, il vous en informera.

Le Médiateur rappelle alors que les parties :

- Sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution,
- Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction,
- Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci. Ce délai est d'un mois.

### **Quelles suites seront apportées aux propositions du Médiateur ?**

Vous restez libre, comme CREATIS, d'accepter ou non la proposition du Médiateur.

Sans contestation d'une des parties dans un délai d'un mois, la médiation sera considérée comme définitive.

### **Que faire en cas de désaccord avec la proposition du Médiateur ?**

Le Médiateur peut étudier une nouvelle proposition de règlement amiable si de nouveaux éléments sont apportés au dossier ou vous confirmer que la procédure de médiation est close.

### **Secret professionnel et confidentialité**

Le Médiateur de CREATIS est tenu au secret professionnel.

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire.

### **Information et communication**

Le Médiateur de CREATIS établit chaque année un compte rendu d'activité, transmis aux autorités compétentes et publié en ligne sur son site internet.