

# CHARTRE de la MÉDIATION de l'INTERMÉDIATION Banque, assurance, finance Règlement des litiges en ligne

Version n° : 0001/2015

Mise à jour : 1<sup>er</sup> juillet 2015

Avec la Médiation, DEVENEZPROPRIO SAS offre la possibilité à chaque Client de soumettre un différend insatisfait à un recours amiable. Ce dernier n'est possible qu'après épuisement des deux premiers niveaux de réclamations (l'interlocuteur commercial, puis le service « Relations clientèle » ou « Réclamations »). Car la Médiation ne remplace pas le dispositif de traitement des réclamations ; elle offre un ultime recours après réponse à une réclamation et avant une éventuelle action en justice. Elle est un mode de résolution amiable des différends à la disposition du Client.

La Médiation est un processus « *par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence* » selon l'article 1530 du Code de procédure civile (CPC).

Souhaitant une relation client de grande qualité, postulant qu'il est de l'intérêt collectif de privilégier la résolution amiable des litiges, cultivant la confiance avec les consommateurs, DEVENEZPROPRIO SAS a décidé de proposer à l'ensemble de ses Clients un dispositif de Médiation.

Tout Client peut ainsi recourir au Médiateur de DEVENEZPROPRIO SAS (« *saisine* »). Ce dispositif est accessible au moyen d'une procédure de Médiation, décrite par la présente Charte.

*Sources juridiques : articles 122, 124, 125 alinéa 2, 1530 et suivants, du Code de procédure civile et 2238 du Code civil, Ordonnance n°2011-1540 du 16 novembre 2011, transposant en droit français la directive n°2008/52/CE, articles L. 316-1, L. 519-4-1 et R. 519-19 du Code monétaire et financier, Recommandation ACPR 2015-R-03 du 26 février 2015, sur le traitement des réclamations, § 3.1.6 et 3.2.3 et Recommandation 2013-10 du Comité de la Médiation bancaire, du 30 avril 2013, Règlement Intérieur National (de la profession d'Avocat).*

## **Article 1 : missions du Médiateur.**

1.1. Le Médiateur de DEVENEZPROPRIO SAS reçoit pour missions l'examen des litiges opposant ce dernier et tout Client, ou un tiers à la relation contractuelle entre ce Client et DEVENEZPROPRIO SAS, en favorisant la recherche d'une solution amiable.

1.2. Les Clients peuvent être soit des particuliers, agissant à titre non professionnel (Code de la consommation, article préliminaire), soit des professionnels.

## **Article 2 : nature des litiges.**

2.1. Les missions de Médiation peuvent porter sur tout litige né des activités d'intermédiation de DEVENEZPROPRIO SAS et que ceux-ci sont autorisés à exercer, relatif à l'exécution des contrats d'intermédiation conclus et aux prestations de services délivrées à ce titre.

2.2. Le Médiateur n'est pas compétent pour les litiges ni pour les différends entre le Client de l'Intermédiaire, d'une part, et, d'autre part, un Etablissement de crédit, un Etablissement de paiement, un Etablissement de monnaie électronique, un Organisme d'assurances ou un Prestataire de Services d'Investissement, au titre des contrats exécutés entre le Client et ces Entreprises agréées. Ces Entreprises disposent de leurs propres Médiateurs, à cet effet. Leurs adresses sont diffusées publiquement, par exemple, s'agissant des Etablissements de crédit, sur le site de la Banque de France : [https://www.banque-france.fr/fileadmin/user\\_upload/banque\\_de\\_france/La\\_Banque\\_de\\_France/saisine-mEDIATEURS.pdf](https://www.banque-france.fr/fileadmin/user_upload/banque_de_france/La_Banque_de_France/saisine-mEDIATEURS.pdf)

S'agissant des Clients particuliers en procédure de surendettement, le Médiateur n'est pas compétent pour rendre un avis quant aux décisions judiciaires.

## **Article 3 : désignation du Médiateur.**

3.1. DEVENEZPROPRIO SAS désigne, par décision de sa Direction générale et en application de critères objectifs, le Médiateur de DEVENEZPROPRIO SAS. Son mandat est de trois années, renouvelables.

3.2. Le Médiateur désigné par DEVENEZPROPRIO SAS est Maître Laurent Denis, Avocat, pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 31 décembre 2018.

## **Article 4 : profil et mode d'exercice des missions du Médiateur.**

4.1. Le Médiateur peut être une personne physique ou morale, extérieure à DEVENEZPROPRIO SAS. Il présente des conditions d'honorabilité et doit « posséder, par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise en égard à la nature du différend ou justifier, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation ».

4.2. Le Médiateur exerce ses missions en toute indépendance. Il agit avec impartialité, compétence et diligence. Il n'a pas, ni n'a eu, de lien de subordination avec DEVENEZPROPRIO SAS. Il

peut recevoir ou contacter le Client et le représentant de DEVENEZPROPRIO SAS ensemble, ou séparément. Le principe du contradictoire n'est pas applicable à la Médiation. Il est tenu à la plus complète confidentialité et au secret professionnel, au sens de l'article 226-13 du Code pénal.

4.3. Le Médiateur ne peut représenter ni conseiller le Client ni DEVENEZPROPRIO SAS dans une procédure touchant au litige objet de la Médiation.

4.4. Le Médiateur peut exercer la profession d'Avocat (article 6.1. du Règlement Intérieur National, Règlement de déontologie de la profession d'Avocat). En ce cas, il reste également soumis à la déontologie de sa profession.

## **Article 5 : moyens du Médiateur.**

5.1. Le Médiateur instruit le dossier avec les concours conjoints et coopératifs du Client et de DEVENEZPROPRIO SAS.

Le Client est tenu de communiquer un dossier complet. Le Médiateur dispose des moyens administratifs et d'analyse mis à sa disposition par DEVENEZPROPRIO SAS. Cette dernière lui accorde les pouvoirs nécessaires à ses missions.

5.2. Le Médiateur instruit la demande de médiation, par oral comme par écrit, rend ses propres analyses et décisions par ses propres moyens. Il ne reçoit aucune instruction.

## **Article 6 : saisine du Médiateur.**

6.1. Le Médiateur est saisi d'une demande d'examen d'un litige sur la base d'une requête volontaire, émise par écrit et en langue française, soit par un Client, soit par DEVENEZPROPRIO SAS, soit par un tiers. La saisine du Médiateur interrompt la prescription.

6.2. Cette saisine a nécessairement lieu après épuisement de toutes les procédures internes de règlement des litiges proposées par DEVENEZPROPRIO SAS, avec un rejet, total ou partiel, de la demande du Client, au moins deux mois après le dernier échange écrit.

Avant la saisine du Médiateur, les Clients disposent de voies de recours, que sont leur interlocuteur commercial, puis les Services « Clients » ou « Réclamations », en deuxième niveau. Le mode de traitement des réclamations fait l'objet d'un dispositif présenté par DEVENEZPROPRIO SAS, conformément à la Réglementation.

6.3. Cette saisine suppose nécessairement l'absence de toute procédure judiciaire en cours.

6.4. La saisine emporte la levée du secret professionnel, pour DEVENEZPROPRIO SAS, autorisée à communiquer au Médiateur les informations dont elle dispose.

6.5. Le recours à la Médiation est gratuit pour le Client : les coûts de saisine du Médiateur, pris en charge par DEVENEZPROPRIO SAS, ne sont pas réclamés par ce dernier au Client particulier.

## **Article 7 : délais de traitement.**

7.1. Après saisine du Médiateur par le Client, le Médiateur accuse, par message électronique, réception de la saisine, effectuée soit par courrier électronique, soit par courrier postal, soit au moyen d'un formulaire sur site internet.

7.2. DEVENEZPROPRIO SAS dispose de six (6) semaines pour remettre au Médiateur un dossier complet, analyses, motivations de la décision prise à l'issue de la réclamation et pièces.

7.3. Le Médiateur dispose d'un délai de deux (2) mois pour rendre un avis motivé, communiqué simultanément au Client et à DEVENEZPROPRIO SAS. Si ce délai devait être dépassé, en raison de la complexité du dossier, le Médiateur en avise le Client au plus tôt. Le Client est informé que la décision du Médiateur ne lie pas DEVENEZPROPRIO SAS et qu'il conserve le droit de saisir un Tribunal.

Le Client, comme DEVENEZPROPRIO SAS, coopèrent de bonne foi à la procédure de Médiation.

## **Article 8 : avis du Médiateur.**

8.1. L'avis motivé du Médiateur propose une solution amiable au litige. L'avis du Médiateur peut être soit favorable au Client, soit défavorable au Client. Il est communiqué simultanément au Client et à DEVENEZPROPRIO SAS. Ni l'un ni l'autre ne sont liés par cet avis.

Si DEVENEZPROPRIO SAS décide de ne pas suivre l'avis motivé du Médiateur, elle prend cette décision par sa direction générale. Elle en informe alors le Client sans délai, ainsi que le Médiateur.

8.2. Le Médiateur apprécie en toute indépendance les points de vue, arguments et éléments de fait soumis par le Client et par DEVENEZPROPRIO SAS ; il compose l'avis d'après l'examen des éléments communiqués par le Client et d'après ceux communiqués par DEVENEZPROPRIO SAS. Cet avis est rendu en Droit et en équité, dans un esprit de règlement amiable du litige. Il n'a pas de valeur juridictionnelle. Il est rédigé en langue française.

8.3. Si le Client décide de ne pas suivre l'avis motivé du Médiateur, il en informe DEVENEZPROPRIO SAS, ainsi que le Médiateur.

8.4. La procédure de Médiation prend fin, soit par l'accord amiable mettant fin au différent, soit par le constat d'un désaccord persistant, soit par la saisine d'un Tribunal, soit par désistement du Client ou de DEVENEZPROPRIO SAS. Le Médiateur informe le Client et DEVENEZPROPRIO SAS, par message électronique, du terme de sa mission.

L'accord amiable peut prendre la forme d'une transaction, au sens de l'article 2044 du Code civil.

8.5. La responsabilité du Médiateur ne peut être engagée, ni l'égard du Client ni à l'égard de DEVENEZPROPRIO SAS. Il est libre de ses avis comme de ses déclarations, comme de la conduite de la procédure de Médiation.

8.6. En cas de saisine d'un Tribunal, les échanges réalisés durant la Médiation, que celle-ci soit complète ou qu'elle ait été interrompue, ne peuvent être produit devant le Tribunal qu'en cas d'accord du Client et de DEVENEZPROPRIO SAS. Ces échanges concernent notamment les opinions, aveux, propositions ou intentions de propositions, informations, documents, ou constatations, qui peuvent ressortir de la Médiation.

## **Article 9 : rapport annuel du Médiateur.**

9.1. Le Médiateur fait, chaque année, rapport des activités de Médiation. Ce rapport prend la forme d'un compte rendu écrit d'activité. Il est rendu public par DEVENEZPROPRIO SAS. Il peut être complété de recommandations particulières, adressées seulement à DEVENEZPROPRIO SAS, en vue d'améliorer la qualité des relations avec ses clients.

9.2. Le Rapport annuel de la Médiation de DEVENEZPROPRIO SAS comprend : la description et les chiffres-clés de DEVENEZPROPRIO SAS, l'analyse statistique des saisines et des avis rendus, les recommandations du Médiateur, l'organisation de la Médiation, les évolutions de la Médiation et toute annexe utile.

9.3. Le Rapport annuel du Médiateur n'est soumis à aucune directive de la part de DEVENEZPROPRIO SAS.

## **Article 10 : diffusion du dispositif de Médiation.**

10.1. L'existence du dispositif de Médiation, ainsi que ses modalités d'accès et les conditions de saisine, sont clairement communiqués à tous les Clients, signalés dans le contrat de prestation de service passé avec DEVENEZPROPRIO SAS, ou encore, via le site internet de DEVENEZPROPRIO SAS.

La présente Charte de Médiation de DEVENEZPROPRIO SAS est accessible et diffusée. Elle peut être reproduite par extraits.

10.2. DEVENEZPROPRIO SAS s'engage, avec son Réseau, à diffuser largement le présent dispositif de Médiation, tant auprès de ses Clients et prospects, qu'auprès de ses équipes, notamment commerciales.

## **PROTOCOLE de DEMANDE de MÉDIATION en LIGNE**

DEVENEZPROPRIO SAS, en date du 29 juin 2015, a désigné Maître Laurent Denis, Avocat, comme Médiateur de DEVENEZPROPRIO SAS, pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 31 décembre 2018.

Maître Laurent Denis ([www.endroit-avocat.fr](http://www.endroit-avocat.fr)) présente une longue pratique des postes de direction, opérationnelles, de risque ou commerciale, dans un groupe de banque de détail et d'assurances. Il y a notamment supervisé la Médiation bancaire. Il a été membre du Comité Consultatif du Secteur Financier, de 2004 à 2012, montrant son souci d'un secteur bancaire équilibré et du respect des droits des consommateurs. Diplômé en Droit, en marketing et en finance, il a été formé à la Médiation. Il pratique les activités d'avocat en droit bancaire, assurantiel, financier et des affaires et connaît particulièrement bien la Règlementation applicable à l'Intermédiation, bancaire, assurantielle et financière. Il présente toutes les garanties d'honorabilité, de compétence et d'expérience, d'impartialité et d'indépendance, réclamées par les missions de Médiateur.

Le Médiateur de DEVENEZPROPRIO SAS est saisi, soit :

- par voie de courrier simple à :

Maître Laurent Denis,  
Médiateur de DEVENEZPROPRIO SAS  
4 Quater rue de l'Ermitage  
78 000 VERSAILLES

Soit :

- par mail à :

[mediation@endroit-avocat.fr](mailto:mediation@endroit-avocat.fr)

La Médiation conventionnelle est régie par les articles 122, 124, 125 alinéa 2, 1530 et suivants, du Code de procédure civile et 2238 du Code civil.

***Courrier-type de lettre de saisine du Médiateur de DEVENEZPROPRIO SAS.  
Les mentions indiquées sont obligatoires.***

Monsieur/Madame [NOM, Prénom]

[Adresse]

[CODE POSTAL] [VILLE]

Adresse de courrier électronique :

Téléphone :

[Maître Laurent Denis]  
Médiateur de DEVENEZPROPRIO SAS  
4 Quater rue de l'Ermitage  
78 000 VERSAILLES

Le [DATE] 2015,

Monsieur le Médiateur,

Je suis en relation avec l'Entreprise DEVENEZPROPRIO SAS, à ORLÉANS.

Malgré mes échanges avec le Service « Réclamations », la solution proposée au différend qui m'oppose à DEVENEZPROPRIO SAS ne me satisfait pas.

Le différend porte sur [nature de l'opération, du contrat d'intermédiation].

J'estime le montant du différend à [montant estimé de la demande du Client]

Je vous saisis donc de ce différend, en tant que Médiateur de DEVENEZPROPRIO SAS, avec le souhait de recevoir une proposition de règlement amiable, que je serai libre d'accepter ou de refuser.

J'ai bien noté que :

- le Médiateur ne pouvait pas intervenir pour un différend n'ayant pas fait l'objet d'une réponse de DEVENEZPROPRIO SAS, à la suite d'une réclamation,
- L'intervention du Médiateur nécessitait de ma part l'envoi d'un dossier complet, comportant une synthèse claire de la demande, ainsi que de ses justifications.

Je vous communique donc, avec ce courrier, tous les éléments, synthétiques et détaillés de ma demande.

Je vous souhaite une bonne réception de cette saisine,

[NOM] [SIGNATURE]