



Médiation Active a collaboré à la Conférence « Médiateur de la consommation BNP Paribas » Université Lyon II

Médiation Active, Centre membre de l'A.N.M. partenaire de l'Université LYON II, s'est enrichi de l'expérience de Dominique Boisseau, Administrateur de l'A.N.M., membre de l'A.N.M. CONSO et Médiateur BNP Paribas, au parcours de formation initiale de la finance (Dauphine), en passant par la Caisse des dépôts et au Conseil Supérieur du Notariat. Ainsi la démarche Qualité et celle du R.S.E. lui ont apportée le regard au Service du Client, pour devenir Médiateur en se formant à l'IFOMENE.

La Médiation de la consommation, régie par la médiation conventionnelle, répond à des obligations et est très encadrée. Elle utilise le processus de la roue de Thomas Fiutak (photo jointe) ; en passant par l'expression des émotions et les reconnaissances réciproques des besoins, valeurs et perceptions.

Elle est au bénéfice du consommateur final, personne physique agissant à titre personnel. Attention une SCI familiale n'est pas une personne physique !

Fait unique en Europe : la médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur, payant pour le professionnel.

Tous les médiateurs institutionnels, comme celui de BNP Paribas, doivent être désignés :

- Par une Commission mixte (représentants des consommateurs et représentants des professionnels) - ET -
- Sur proposition de la Banque : Agrément par la C.E.C.M.C. (France) avec des obligations qui grandissent.

Cadre et obligations :

Avoir Site Internet MEDIATEUR BNP et de le relier au RLLC (plateforme en ligne du RLLC) : <https://mediateur.bnpparibas.net>

Mandat du Médiateur de la consommation :

Durée minimum de 3 ans.

Justifier de compétences juridiques en droit de la consommation.

N'avoir AUCUN conflit d'intérêt.

Etre complètement indépendant.

On ne peut le saisir QUE par écrit.

Inscrit sur la liste Européenne de la Commission d'Evaluation (C.E.C.M.C.).

Disposer de moyens financiers suffisants, et humains (équipe dédiée).

Soumis au Secret notamment au secret bancaire

Les médiations judiciaires avec une Banque ne relèvent plus de la Médiation de la consommation !

Le Professionnel a le droit de refuser la médiation mais il doit expliquer pourquoi => les résultats doivent être intégrés dans le rapport annuel.

<https://mediateur.bnpparibas.net/>

<https://univ-droit.fr/actualites-de-la-recherche/manifestations/27635-la-mediation-de-la-consommation-que-les-pratiques>