



## L'APIC met en place son Médiateur !

### *La résolution d'éventuels litiges simplifiée entre les clients et les courtiers en crédit adhérents de l'APIC.*

D'abord instaurée pour les litiges de consommation, la médiation a été étendue à l'ensemble des secteurs professionnels par une ordonnance du 20 août 2015, applicable au 31 décembre 2015. L'APIC met en place son médiateur du crédit sur le site : [www.mediateur-apic.com](http://www.mediateur-apic.com)

#### **Un site unique pour l'ensemble des adhérents de l'APIC.**

La médiation est un mode de résolution des conflits avec l'aide d'un tiers choisi, le médiateur, pour tenter d'éviter une action en justice et régler des litiges individuels entre les consommateurs et les professionnels. Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité. Tous les professionnels des secteurs marchand et bancaire doivent instaurer des médiateurs à compter du 31 décembre 2015. L'APIC a souhaité se conformer parfaitement au délai prévu, même si des précisions règlementaires restent attendues.

**L'APIC a choisi son Médiateur.** Celui-ci est à la fois un expert des usages bancaires et des obligations des IOBSP<sup>1</sup> dont font partie les courtiers et les mandataires en crédits. Il exercera ses fonctions en toute indépendance, dans le respect des textes en vigueur<sup>2</sup>, principalement du Code de la consommation. La Charte de la Médiation de la Consommation de l'APIC est consultable et téléchargeable sur le site.

Tous les clients des courtiers et les mandataires adhérents de l'APIC (2 200 adhérents répartis entre les 1 000 agences appartenant à 110 enseignes) pourront le saisir. L'APIC innove : la médiation intervient principalement en ligne dans les cas les plus courants, mais également après une étude approfondie du dossier si nécessaire. Le médiateur adressera à l'APIC un rapport annuel de son activité, permettant de bien comprendre le profil des litiges entre clients et intermédiaires bancaires.

#### **Une voie de recours simplifiée et gratuite pour le client.**

La médiation est mise gratuitement à la disposition de chaque le client, pour un coût important intégralement mis à la charge du professionnel. Mais, avant de saisir le médiateur, le client doit déposer une réclamation auprès du professionnel. C'est seulement quand tous les recours internes ont échoué que le Médiateur peut être sollicité.

L'APIC a souhaité proposer la saisine du Médiateur directement sur le site internet. À défaut, le consommateur peut envoyer un courrier simple à « Endroit Avocat SELAS, Médiateur APIC, 4 Quater rue de l'Ermitage, 78000 VERSAILLES ». La saisine en ligne de l'ensemble des éléments du dossier est une innovation, destinée à favoriser l'accès au médiateur et la rapidité de réponse (au maximum, de quatre-vingt-dix jours).

**Important !** *Le recours à la médiation n'empêche aucunement d'intenter une action en justice. Il suspend le délai de prescription. Il favorise la recherche d'une solution amiable, préalable à toute action en justice, depuis 2015. Le consommateur qui ne serait pas satisfait de la décision du médiateur conserve donc toute possibilité d'agir en justice, sous réserve des règles de procédure applicables.*

<sup>1</sup> IOBSP : intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement. Le Code monétaire et financier le définit comme un professionnel qui met en rapport deux parties intéressées à la conclusion d'une opération bancaire.

<sup>2</sup> 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, outre les articles L.151-1 et suivants, R.152-1 et suivants du Code de la consommation.

**Frais de médiation.** Gratuite pour le client, la médiation a toutefois un coût, intégralement supporté par le professionnel. De leurs côtés, les adhérents de l'APIC bénéficient de tarifs privilégiés, que ce soit pour une médiation standard en ligne ou une médiation plus complexe.

*« Les intermédiaires sont particulièrement sensibles à la qualité de la relation avec leurs clients. La médiation de la consommation va totalement dans ce sens. C'est pourquoi, en dépit d'un coût supplémentaire conséquent, l'APIC et ses membres ont souhaité figurer parmi les premiers professionnels à offrir cette possibilité nouvelle. Ils la proposent directement en ligne, via un site indépendant dédié à la médiation de la consommation, ce qui est une première. Avec le traitement soigneux des réclamations, la médiation accroît la rapidité et l'efficacité requise pour faire cesser le litige dès sa naissance, à la plus grande satisfaction des deux parties », conclut Philippe Taboret, Président de l'APIC.*

#### **L'APIC en bref**

Créée en 2010, l'APIC (Association Professionnelle des Intermédiaires en Crédits) a été fondée par les leaders historiques du courtage en crédits en France, CAFPI, Meilleurtaux.com, Empruntis.com et AB Courtage.

L'APIC réunit aujourd'hui toute la diversité des métiers d'IOBSP, grandes et petites enseignes, dans les domaines du crédit immobilier, du prêt à la consommation, du regroupement de crédit, du financement professionnel et de l'assurance emprunteur. Elle représente, au travers de ses adhérents qu'elle accompagne dans la compréhension et l'application des nouvelles contraintes professionnelles, plus de 60 % du courtage en crédits en France.

Après avoir participé à la rédaction de la loi du 22 octobre 2010 réglementant le statut d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP), l'APIC est devenu l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics et des autorités européennes et œuvre à garantir l'équilibre et la sécurité entre la relation commerciale avec les clients et leur protection en tant que consommateur.

Les conditions d'accès de la profession, réglementées en France depuis 2013, et en cours d'harmonisation au sein de l'Union Européenne, ont permis d'inscrire définitivement les métiers représentés par l'APIC dans le circuit de la distribution bancaire et de faire de ses acteurs les nouveaux « tiers de confiance » des emprunteurs.

#### Retrouvez en ligne

- Le communiqué de presse complet
- Toutes les informations sur l'APIC

---

#### **Contact Presse**

**Galivel & Associés - 01 41 05 02 02**

**Carol Galivel / Julien Michon**

21-23 rue Klock – 92110 Clichy

Fax : 01 41 05 02 03 - [galivel@galivel.com](mailto:galivel@galivel.com)

**APIC – 01 69 51 59 52**

**Philippe Taboret – Président**

99, rue P. Brossolette – 91700 Ste Geneviève des Bois

Mob : 06 62 07 17 79 – [p.taboret@cafpi.fr](mailto:p.taboret@cafpi.fr)