

CHARTE DE LA MEDIATION

I. DESCRIPTION GENERALE

1. Objet de la charte

La médiation bancaire permet à chaque client particulier, n'agissant pas pour des besoins professionnels, de recourir gratuitement, en cas de litige avec son établissement financier, à un médiateur qui, après étude du dossier, proposera une solution (Article L 316-1 du Code monétaire et financier).

Depuis 2016, le processus de médiation bancaire est entré dans le cadre de la médiation de la consommation (Articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation).

Cette charte décrit, en application notamment des articles L. 316-1 et L. 615-2 du code monétaire et financier dans sa rédaction issue de l'ordonnance n° 2013-544 du 27 juin 2013. Ainsi, la société MARARA Paiement propose gratuitement à ses clients les dispositions de médiation en vue de la résolution amiable des litiges de nature contractuelle subsistant entre elle et sa clientèle non professionnelle.

II. DESCRIPTION DE LA CHARTE

1. Préambule

Pour saisir le Médiateur, il faut être un consommateur, client d'un établissement financier qui a adhéré au service de médiation et avoir manifesté au préalable un mécontentement écrit auprès du professionnel. À réception de la demande de médiation, le Médiateur s'assure de l'éligibilité de la demande puis de sa recevabilité.

Tout désaccord qui n'aurait pas trouvé de solution auprès des services de la société MARARA Paiement sur les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la société MARARA Paiement, en matière d'opérations de paiement ou d'intermédiation (gestion de compte de paiement et toutes autres opérations de services de paiement) et de produits d'épargne.

Le Médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception toutefois des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Néanmoins, sont exclus du champ de la médiation les différends mettant en jeu la politique générale de la société MARARA Paiement, notamment en matière de tarification, d'ouverture ou de clôture de compte, d'octroi ou de rupture de contrat de produits ou prestations.

La recevabilité, définie à l'article L.612-2 du Code de la consommation précise également les critères qui autorisent le Médiateur à examiner une demande de médiation.

2. Recevabilité de la demande de médiation

La demande de médiation est recevable si :

- Le client consommateur justifie avoir manifesté son mécontentement par écrit au professionnel et qu'il a reçu une réponse définitive qui ne le satisfait pas ou qu'il n'a pas reçu de réponse. En tout état de cause, il peut saisir le médiateur au bout de 2 mois à compter de sa réclamation écrite.
- Elle n'a pas été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Elle n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- Elle est introduite auprès du médiateur dans un délai inférieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès de l'établissement ;
- Elle n'a pas été précédemment examinée ou n'est pas en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ;
- Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur

3. Médiateur et saisine

Le Médiateur est choisi parmi les personnalités extérieures à la société MARARA Paiement reconnues pour sa compétence, impartialité, indépendance et professionnalisme. Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la société MARARA Paiement et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la société MARARA Paiement et dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission.

Avant toute saisine auprès du médiateur, le client doit avoir réalisé au préalable une réclamation auprès de MARARA Paiement. Le client peut effectuer une réclamation par différents moyens à sa disposition :

- Par téléphone, en contactant le service clientèle au **40 48 90 02**
- Par courriel à reclamation@mararapaiement.pf
- Directement en ligne via le [formulaire réclamation](#)
- Par courrier postal à MARARA Paiement, Service réclamation, Hôtel des Postes, 8 rue de la reine Pomare IV, 98713 Papeete, Tahiti
- En bureau de poste Fare Rata

Si, à la suite de cette procédure préalable, le litige n'est pas résolu ou s'il n'a pas été répondu à la demande écrite du client dans un délai de deux mois, le Médiateur de la SAS MARARA Paiement peut, en dernier recours, être saisi. La saisine doit être réalisée par écrit à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la SAS MARARA Paiement
M. François COUDERT
BP 45 025 - 98713 PAPEETE

Le Médiateur de la société MARARA Paiement peut être saisi par tout client titulaire d'un compte de paiement ouvert dans les livres de la société MARARA Paiement.

Étant une instance d'examen amiable des réclamations, le Médiateur de la société MARARA Paiement ne peut plus être saisi lorsqu'une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé. Il n'acceptera pas le dossier des clients qui n'auront pas respecté la procédure préalable précisée ci-dessus.

Le client ou la Direction de la société MARARA Paiement ne sont pas obligés d'accepter les avis formulés par le Médiateur et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente.

Conformément à l'article 2238 du Code Civil, la saisine du Médiateur entraîne la suspension de la prescription, jusqu'à la clôture de la médiation. Tout recours judiciaire initié pendant le processus de médiation met automatiquement fin à la médiation, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

L'activité du Médiateur est encadrée par le Comité de la Médiation Bancaire, garant de son indépendance.

4. Références réglementaires

La médiation de la consommation est prévue dans le Code de la consommation, au Livre VI relatif au Règlement des litiges, au Titre Ier relatif à la Médiation, aux articles L 611-1 à L 616-3, et aux articles R 612-1 à R 616-2, puis dans le Code monétaire et financier à l'article L 316-1 et l'ordonnance n° 2013-544 du 27 juin 2013.

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995.

Le Médiateur est tenu également au secret professionnel. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans une procédure judiciaire sans l'accord express du client et de la Direction de la société MARARA Paiement.

5. Délai et procédure

En cas de recevabilité de la saisine et dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client consommateur, le Médiateur informe les parties, par courrier simple ou voie électronique de l'ouverture de la procédure de médiation et de sa date de départ. Il précise que chaque partie peut à tout moment se retirer du processus et invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

MARARA Paiement dispose d'un délai de réponse de 15 jours pour adresser ses éléments au Médiateur. Le délai peut être prolongé en cas de dossier complexe.

Le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition motivée dans un délai maximum de 60 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier (ce délai peut être porté à 90 jours en cas de dossier complexe).

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité. 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.

Le Médiateur formule une position motivée qu'il soumet à l'approbation des deux parties. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur dans un délai de 30 jours.

En cas de refus de l'établissement, celui-ci en informe le Médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus. Ainsi, chacune des parties se retrouve libre d'agir en justice. Il est précisé que le Médiateur recherchant une solution amiable du litige, la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

En cas d'irrecevabilité de la saisine, au regard de l'article L.612-2 Code de la consommation, si les critères de recevabilité ne sont pas respectés, le médiateur en informe le client dans un délai de trois (3) semaines à compter de la date de réception de sa demande.

6. Protection des données personnelles

Le service de médiation s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment celles issues du Règlement européen n°2016/679/ UE du 27 avril 2016 (dit «RGPD») et de la Loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978.

Pour plus d'informations sur vos droits, veuillez consulter <https://www.mararapaiement.pf/protection-des-donnees-personnelles/>

III. GESTION DES PRINCIPES

1. Neutralité du Médiateur

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties. Il conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une et l'autre des parties l'ensemble des documents nécessaires. Il s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client consommateur et de la société MARARA Paiement et à apprécier de manière impartiale les arguments des parties. Il émet une proposition motivée en droit et/ou en équité, qu'il transmet au client consommateur et à la société MARARA Paiement. Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.