

TIERS DE CONFIANCE DE LA MEDIATION

VADEMECUM

Les tiers de confiance du Médiateur du crédit (TCM) désignés dans les départements par les organisations professionnelles signataires de la charte du 23 janvier 2008 remplissent les rôles suivants :

- Ils adhèrent au contenu de la charte et signent un engagement de confidentialité.
- Ils reçoivent par mail de la plateforme téléphonique du Médiateur les coordonnées du « demandeur » (appelant téléphonique) à qui leurs propres coordonnées auront été communiquées.
- Ils contactent le demandeur, au cas où celui-ci ne l'aurait pas fait dans les 48h, et vérifient si ce dernier est toujours en recherche d'une solution.
- Ils prennent, s'il y a lieu, le RDV avec le demandeur dans un délai court (48h) pour une rencontre. Cependant, si le demandeur le demande expressément un entretien téléphonique seul est envisageable. Cette dernière solution peut avoir pour objectif de « rassurer » les demandeurs craignant trop de publicité (transmission du dossier par internet).
- Ils reçoivent le demandeur avec une écoute bienveillante.
- Ils incitent le demandeur à identifier ses problèmes, à exprimer ses besoins et à trouver la solution la plus efficace et rapide.
- Ils accompagnent le demandeur, autant que de besoin, dans ses démarches en cours de médiation et, s'il y a lieu, auprès des banques conformément aux indications du Médiateur.
- Ils remplissent une fonction de « référent » auprès du demandeur jusqu'à la clôture définitive du dossier de médiation.
- Ils jouent aussi le rôle ci-dessus décrit à la demande du Médiateur Départemental ou National.
- Ils rendent compte régulièrement de leur activité au Médiateur National ainsi qu'à leur organisation professionnelle.