

Rapport d'activité

2014

Rapport d'activité

2014



PRÉFACE

Le présent rapport a pour objet de présenter pour **2014** les activités de Monsieur LORIDANT, médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF).

Diverses annexes précisent le mode de fonctionnement de cette médiation. C'est le cas notamment pour la liste des établissements adhérents en 2014 à la médiation proposée par la Fédération Bancaire Française.

L'attention du lecteur est appelée sur le fait que ce rapport concerne **exclusivement** l'activité du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. Les bilans d'ensemble de la médiation bancaire sont retracés par le Comité de la médiation bancaire dans ses rapports annuels (www.banque-france.fr)

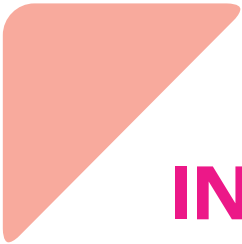




SOMMAIRE

INTRODUCTION	6
CHAPITRE 1 - LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF	8
▲ La procédure de saisine du médiateur	10
▲ Le champ de compétence du médiateur	13
CHAPITRE 2 - BILAN DE LA MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF	14
Activité du médiateur auprès de la FBF	15
▲ Les chiffres de la médiation	15
▲ Analyse des statistiques du service médiation	18
Les grandes tendances de l'activité du médiateur	20
▲ Les problématiques relevées en 2014	20
▲ Les thèmes récurrents	23
CHAPITRE 3 - PROSPECTIVES	26
Observations du médiateur auprès de la FBF sur les dossiers de médiation pour 2014	27
▲ Les thèmes à mettre en évidence	27
▲ Les activités extérieures du médiateur auprès de la FBF	32
Législations pouvant impacter la médiation	34
▲ Les dispositions nouvelles	34
▲ La transposition de la directive Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC)	40
CONCLUSION	42
ANNEXES	44





INTRODUCTION



Paul LORIDANT

*Médiateur auprès de la
Fédération Bancaire Française*

Le médiateur bancaire est un observateur privilégié des pratiques de la profession à l'égard de la clientèle des particuliers. Il est aussi un acteur de bout de chaîne amené à proposer des solutions de bon sens aux différends survenus entre les parties.

Selon la volonté du législateur, il est en quelque sorte **une vigie de la « démarche qualité »** d'une banque dans les relations avec sa clientèle de particuliers. Il est également un témoin actif de l'insuffisance d'éducation financière de nos concitoyens, puisqu'il est saisi des tracasseries et conflits des clients avec leur « banquier » de proximité.

Selon les cas, ce dernier se trouve être un « chargé de clientèle » ou un « conseiller » mais aussi de plus en plus un écran d'ordinateur avec lequel au mieux, le client jongle, au pire contre lequel il s'escrime. Le même jour, le courrier du médiateur compte des saisines de clients parfaitement « avertis » des usages et règles bancaires et de clients presque ignorants des principes et pratiques bancaires de base.

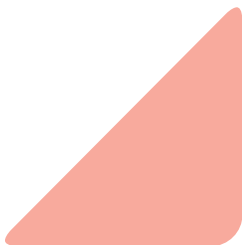
Ainsi en 2014, le médiateur auprès de la FBF agissant pour le compte commun de quelques 122 banques ayant choisi de recourir à ses prestations de service, a été saisi par environ 3 000 personnes en conflit avec leur banque. D'année en année, le chiffre progresse : la médiation est sans doute mieux connue et reconnue dans le paysage par la clientèle bancaire.



Le présent rapport expose les thèmes des saisines. **Certains sujets sont récurrents** (les commissions d'intervention, le coût des prestations facturées ...), mais les évolutions technologiques portent en germe de nouveaux motifs de conflit et donc de saisines.

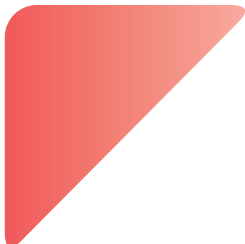
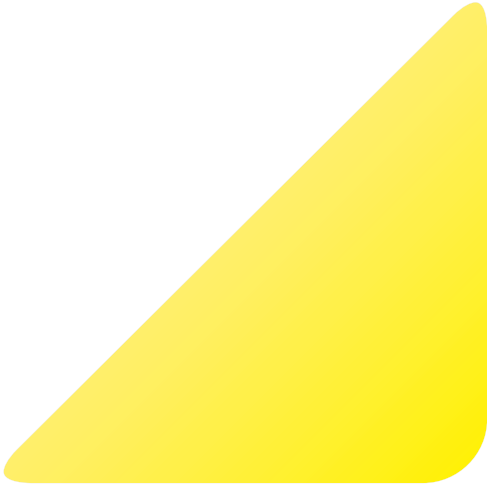
Tenu de proposer des solutions en droit et en équité, le médiateur est obligé de suivre les évolutions législatives et réglementaires, de rester constamment à l'écoute des usagers, d'analyser les mutations des techniques bancaires et la montée en charge des nouvelles technologies dans les échanges.

Des mutations lourdes sont en cours. La plus immédiate est la transposition de la directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, par voie d'ordonnance qui sera effective en juillet 2015. La pratique de la médiation sera généralisée et encadrée dans l'ensemble des relations commerciales entre les clients et leur fournisseur. La médiation bancaire mise en place par la loi MURCEF (2001) aura servi de précurseur. La pratique devrait évoluer dans les prochaines années.



Chapitre 1

LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (FBF)



Dans le cadre de l'application de la loi MURCEF du 11 décembre 2001, les établissements bancaires ont l'obligation de proposer un service de médiation à leur clientèle particulière pour tenter de régler à l'amiable les litiges pouvant advenir dans leurs relations commerciales. Le service est gratuit pour les clients mais a évidemment un coût pour la banque.

La Fédération Bancaire Française a mis en place un service de médiation mutualisé afin de répondre aux obligations légales des établissements bancaires vis-à-vis de leurs clients n'agissant pas pour des besoins professionnels.

La fonction de médiateur auprès de la FBF est occupée, depuis le 1er février 2012, suite à un choix du Comité exécutif de la FBF, par Paul LORIDANT, sénateur honoraire et cadre de direction retraité de la Banque de France. Celui-ci a été renouvelé dans ses fonctions en janvier 2014 pour une durée de trois ans.

Le législateur a souhaité un certain formalisme et une procédure pour sa désignation en vue de garantir sa totale indépendance. Le Comité de la médiation bancaire a précisé dans sa recommandation du 30 avril 2013 relative aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire, les bonnes pratiques que les établissements doivent suivre en la matière. Ainsi, le médiateur auprès de la FBF est nommé pour une durée de trois ans renouvelable. Il n'est pas salarié de la FBF, et assure une prestation de service, rémunérée comme telle. Il n'a donc pas de lien de subordination, ni avec la FBF, ni avec les établissements adhérents. Il agit en toute indépendance. La SDTB, filiale de la FBF, met à sa disposition un service de médiation.

Ce chapitre a pour objectif de présenter le fonctionnement du service de médiation auprès de la Fédération Bancaire Française et d'expliquer le processus de traitement d'un dossier de la saisine à la proposition de médiation.

LA PROCÉDURE DE SAISINE DU MÉDIATEUR

D'une manière générale, le système de médiation de la FBF est caractérisé par sa **spécificité**. Il constitue en effet aujourd'hui – avec celui qui a été mis en place par l'Association des Sociétés Financières (ASF) – la seule médiation bancaire « pour compte commun » de 122 banques adhérentes, les autres se situant au niveau d'un établissement ou d'un groupe bancaire.

Ainsi le traitement des réclamations soumises au service de médiation est encadré par **trois principes** incontournables.

Le premier principe est celui qui fait dépendre la prise en charge d'un dossier à **l'adhésion préalable de l'établissement bancaire au service de médiation**. Les coordonnées du médiateur compétent pour chaque établissement devant être communiquées aux clients, le médiateur auprès de la FBF ne devrait recevoir que les réclamations des clients de banques ayant adhéré à ce service. Toutefois, le fait même que le service de médiation soit mutualisé, incite beaucoup de clients à penser que le médiateur auprès de la FBF est compétent pour connaître de tous les litiges les opposant à n'importe quelle banque française ou étrangère. Ce constat a obligé le service de médiation à mettre en place **une procédure de traitement spécifique des dossiers dits « réorientés »**.

Le deuxième principe, pour les dossiers qui concernent une banque adhérente au service de médiation proposé par la FBF, est celui de la détermination de **la compétence du médiateur** qui a été limitée par le législateur. En effet, le médiateur n'est pas compétent pour tous les différends qui peuvent opposer un client à son établissement bancaire. Il faut donc vérifier si le thème du litige n'est pas exclu du champ de compétence du médiateur mais également si le client est susceptible de bénéficier du dispositif de médiation de par ses relations avec la banque mais aussi de par son activité professionnelle et sa personnalité juridique (personne morale ou personne physique).

Le caractère mutualisé du service médiation impacte nécessairement sur son mode de fonctionnement et sur la procédure de saisine du médiateur.

En revanche cela n'a aucun impact sur le champ de compétence du médiateur qui est particulièrement étendu.

Le troisième principe en vigueur dans le cadre du service de médiation auprès de la FBF est celui du **caractère non contraignant** pour le client mais également pour la banque de la proposition de règlement amiable faite par le médiateur. Bien entendu, si l'établissement choisit de ne pas suivre l'avis de celui-ci, il doit l'en informer et motiver son refus. Le client, quant à lui, peut toujours rejeter la proposition de médiation sans fournir d'explication. Son refus doit être explicite et exprimé par écrit.

Dans le cadre de la mutualisation du traitement amiable des réclamations, le service médiation auprès de la FBF rassemble pour l'essentiel des établissements faisant partie d'un groupe mutualiste ou coopératif, des établissements de taille modeste, d'origine française ou étrangère, des établissements dont l'activité de banque de détail est restreinte ou spécialisée (cf. gestion de fortune ...) et la majorité des banques à distance qui n'ont pas de guichet mais une activité via internet.

Le positionnement totalement extérieur du médiateur choisi par la FBF et rémunéré par sa filiale SDTB (et non par les établissements adhérents) ne peut que conforter la perception de son indépendance.

Par ailleurs, le fonctionnement du service de médiation s'articule autour d'un **réseau de correspondants** désignés par les établissements avec lesquels les relations sont généralement tout à fait satisfaisantes. De ce fait, dès réception d'un courrier par le service médiation, celui-ci, quel que soit son statut, fait l'objet d'un suivi particulier.

Cette **phase de pré-médiation** explique le taux élevé de réponses spontanées favorables à la demande des clients. De même, bien qu'en progression en 2014, le nombre relativement modeste des dossiers pour lesquels le médiateur effectue une proposition de médiation, s'explique en partie par cette possibilité laissée par le système de médiation auprès de la FBF, pour l'établissement concerné de revoir le dossier sous un angle différent. Tout au long de la procédure, la banque garde la possibilité de répondre favorablement à la réclamation du client.

Il est nécessaire de rappeler que le Médiateur ne peut essayer de proposer un règlement amiable qu'à partir du moment où il est en possession de tous les éléments relatifs au litige. Pour ce faire, il lui est, bien entendu, nécessaire de disposer des positions des deux parties et des documents relatifs au litige.

La portée de la médiation est précisée par **la charte** (annexée) qui lui est applicable, qui prévoit notamment que le médiateur établit une « proposition de règlement amiable » adressée au client et à la banque qui doit faire l'objet d'une acceptation par les deux parties pour que la médiation puisse aboutir.

La saisine du médiateur auprès de la FBF, pour les clients des banques adhérentes ayant recours à ce service (voir **en annexe la liste des banques concernées**), se fait exclusivement par écrit (courrier, courriel, site Internet). Le médiateur ne reçoit pas les parties engagées par la procédure. Le courrier est adressé à une boîte postale réservée au médiateur.

Depuis début 2014, l'ensemble des réclamations papiers est numérisé par le service médiation avant d'être renvoyé au client, permettant ainsi de réaliser un gain de temps et un meilleur accès à l'information dans la gestion du dossier. Par ailleurs, les échanges par courriers électroniques sont privilégiés.

Un outil spécifique permettant de centraliser toutes les données concernant les dossiers de médiation (informations et documents) est actuellement en phase de test afin d'être opérationnel au plus tard en juin 2015.

Au-delà de la dimension technique et organisationnelle, la digitalisation du service médiation de la FBF permet de prendre en compte la dimension humaine du service dans la conduite du changement.

Enfin, la création du site Internet du médiateur permet d'une part aux clients de saisir leur réclamation en ligne mais aussi d'être davantage éclairés sur la procédure de médiation bancaire, mise en place fin 2002.

Pour chaque saisine, après vérification de la compétence du médiateur sur le dossier présenté, il est demandé à chacune des parties de fournir les pièces pouvant éclairer les causes du litige. Le délai légal de deux mois pour rendre une proposition de médiation court, selon notre interprétation, à partir du moment où le dossier est complet, c'est-à-dire à l'obtention des réponses aux interrogations complémentaires du médiateur auprès de chacune des parties. La diligence des parties pour répondre aux questions est un gage de la rapidité de la médiation.

La saisine du médiateur présuppose la transparence et la bonne foi des parties. A cet effet, les banques adhérentes au service de médiation ont signé une convention avec la FBF qui a élaboré une charte spécifique (voir en annexe).

Le secret bancaire ne peut être opposé au médiateur par aucune des parties. La dissimulation de pièces, la mauvaise foi ont été des causes de classement sans suite des dossiers.

Le médiateur est tenu de rendre ses **conclusions en droit et en équité**. Ainsi, chaque cas est spécifique et à analyser comme tel. Le médiateur demande donc systématiquement à la banque mise en cause, le profil client du requérant afin de permettre une médiation personnalisée.

Le médiateur auprès de la FBF peut être saisi par courrier électronique mediateur@fbf.fr, et par courrier postal à l'adresse suivante :

Mr le Médiateur auprès de la FBF
CS 151 – 75422 Paris Cedex 09

Il peut également être contacté sur son **site internet www.mediateur.fbf.fr**.

En application de la Charte de la Fédération Bancaire Française, le compte rendu du médiateur est rendu public, en particulier sur le site internet de la FBF et sur le site du médiateur www.mediateur.fbf.fr.

Le médiateur dispose d'un bureau et des moyens, notamment informatiques, qui lui sont nécessaires. Trois collaboratrices sont mises à sa disposition par la FBF. La constitution d'un budget dédié conformément à la directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges est à l'étude pour les années à venir.

LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

Les médiateurs bancaires ont compétence pour régler les litiges entre les **clients particuliers et leurs banques** et plus précisément tous les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus **en matière d'opération de banque** (gestion de compte et des opérations de crédit, services de paiement, services d'investissement, placements financiers et produits d'épargne), ainsi qu'à la **commercialisation des contrats d'assurance** directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la banque.

Le législateur a explicitement exclu de leur champ de compétence toutes les réclamations portant sur des relations ou des besoins professionnels, y compris ceux émanant d'entrepreneurs individuels. Cette disposition est parfois mal comprise par certains requérants qui s'adressent à tort aux médiateurs bancaires. Les litiges liés à une activité professionnelle sont à diriger vers le « médiateur du crédit » et son correspondant local, c'est-à-dire le Directeur départemental de la Banque de France. Naturellement, celui-ci ne prend en charge que les litiges relatifs à des opérations de crédit.

Toutefois, le législateur a laissé ouverte la possibilité qu'une banque confie par voie conventionnelle à son médiateur la possibilité de proposer la résolution des litiges avec des chefs d'entreprises individuelles ou des PME. A ce jour, la FBF n'a pas ouvert ce service aux banques adhérentes à son service de médiation. Toutefois, le principe de cette extension aux clients professionnels sur une base volontaire a été acté pour le futur.

En outre, les médiateurs n'ont **pas compétence** pour discuter de **l'octroi ou non de crédits** ou découverts que peuvent accorder les banques à leurs clients ainsi que sur la **fixation des tarifs** de leurs services ou prestations. Le droit au prêt n'existe pas et tout établissement bancaire est libre de mesurer son risque et de décider s'il accepte, ou non, de prêter à un client. Ce point est souvent un motif d'incompréhension de la part des clients déboutés.

En revanche, les médiateurs peuvent être saisis sur l'application des contrats signés entre les parties et le respect des tarifs rendus publics par les établissements ainsi que sur la vérification du respect des plafonds légaux applicables aux commissions d'intervention.



Chapitre 2

BILAN DE LA MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (FBF)





Activité du médiateur auprès de la FBF

Le médiateur auprès de la FBF a pour principale mission de prendre en charge les réclamations des clients pour lesquelles une solution n'a pas été trouvée par l'agence ou par le service clientèle des établissements bancaires lorsque le client fait appel à lui.

Afin d'aboutir à une solution amiable qui puisse convenir aux deux parties, le médiateur a besoin, avant d'étudier le dossier, de disposer de certains éléments relatifs au litige, notamment l'aspect financier du dossier, le thème du litige et l'origine de la saisine.

Par ailleurs, le dossier de réclamation du client va évoluer tout au long de la procédure de médiation en fonction de la banque concernée, de la compétence ou non du médiateur, du thème du litige, du règlement amiable en pré-médiation, de la proposition du médiateur et de l'accord ou du refus des parties de se soumettre à la décision du médiateur.

Toutes les réclamations transmises au médiateur font ainsi l'objet, dans ce rapport d'activité, d'une étude statistique afin de permettre ensuite d'en faire l'analyse qui permettra de dégager les grandes tendances de l'année 2014.

LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION

Les statistiques du service de médiation pour 2014 ont été réalisées de manière à apporter des précisions sur l'origine des saisines ainsi que sur la répartition des dossiers en fonction de leur statut, de leur thème principal, de leur avancement. Ces chiffres permettent également de mettre en lumière les propositions de médiation faites par le médiateur pour l'année 2014.

RÉPARTITION DES DOSSIERS EN FONCTION DE LEUR STATUT

Lorsque le service de médiation reçoit un courrier de saisine, les collaboratrices du médiateur procèdent à un enregistrement en fonction du statut. Ainsi, le dossier peut être considéré comme entrant dans le champ de compétence du médiateur (Intervention du Médiateur), comme étant Hors Compétence ou Réorienté (lorsque la banque concernée dispose de son propre médiateur). Enfin, certains dossiers, pour lesquels les clients n'indiquent pas précisément la banque concernée par leur saisine, sont classés sans suite.

Réorienté	685
Classé sans suite	119
Intervention du Médiateur	1833
Hors compétence	347
Total	2984

RÉPARTITION DES DOSSIERS EN FONCTION DE L'ORIGINE DES SAISINES

Le médiateur auprès de la FBF ne limite pas son champ d'action aux saisines émanant uniquement du client concerné par le différend. Il accepte également d'instruire les dossiers transmis par la famille ou l'avocat du client mais également par les parlementaires et les associations de consommateurs.

Par ailleurs, une partie des dossiers reçus par le service médiation concerne des personnes morales, bien que le champ de compétence du médiateur soit limité aux litiges concernant un client particulier. Ces saisines sont pour le moment redirigées vers l'établissement concerné.

Clients particuliers	2812
Entreprise, société	41
Parents/ amis	72
Associations	14
Avocats / conseillers	31
Autres	14
Total	2984

RÉPARTITION DES DOSSIERS INTERVENTION DU MÉDIATEUR
EN FONCTION DE LEUR ÉTAT D'AVANCEMENT

Dossiers en cours de traitement	942
Dossiers pour lesquels une solution au litige a été trouvée par la banque	624
Dossiers pour lesquels une proposition de médiation a été faite par le médiateur	44
Rejet de la demande de médiation par le Médiateur (après étude du dossier)	223
Dossiers pour lesquels une copie de la réponse apportée par la banque a été transmise au médiateur suite à sa saisie	1257
Dossiers pour lesquels aucune réponse de la banque n'a été transmise au médiateur suite à sa saisie	576

RÉPARTITION DES DOSSIERS INTERVENTION MÉDIATEUR
ET HORS COMPÉTENCE EN FONCTION DU THÈME DES LITIGES

Thèmes	2014
Fonctionnement du compte	475
Moyen de paiement	476
Ventes à prime / groupée	14
Tarification	240
Opérations de crédit	456
Placements financiers	98
Epargne	149
Assurances	168
Autres	104
Total	2180

RÉPARTITION DES DOSSIERS EN FONCTION DE L'INDEMNISATION DEMANDÉE PAR LE REQUÉRANT

Sans (0 euros)	735
<100 euros	186
de 100 à 500 euros	437
plus de 500 euros	856
Non spécifié	770
Total	2 984

RÉPARTITION DES PROPOSITIONS DE MÉDIATION EN FONCTION DE LEUR ISSUE

accord	28
en cours	8
rejet banque	3
rejet client	5
Total	44

ANALYSE DES STATISTIQUES DU SERVICE DE MÉDIATION POUR 2014

L'ORIENTATION DES COURRIERS ADRESSÉS AU MÉDIATEUR

Le service de médiation a reçu **2984 courriers en 2014**.

685 ont été **écartés** comme n'étant pas du ressort du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (courriers concernant d'autres médiateurs, d'autres activités – assurances, établissements financiers couverts par l'ASF, médiation de l'AMF, pour des avis déjà rendus ou en cours - des demandes de recours sur des médiations rendues ...).

Cette année encore, ces saisines démontrent la nécessité de poursuivre activement les efforts liés à l'information de la clientèle sur le fonctionnement même de la procédure de médiation.

119 courriers ont été **classés sans suite** car ne comportant pas le nom d'un établissement bancaire mis en cause.

347 dossiers ont été rejetés comme étant adressés au bon médiateur mais pour des sujets ne comportant pas un litige, (cf. demande de virement, de photocopie, changement d'adresse ...) ou **non éligibles** à une médiation.

1833 ont été classés dans la catégorie **Intervention du médiateur**.

LA RÉOLUTION DE CERTAINS LITIGES

Cette année, **624** saisines concernant une banque adhérente au service de médiation de la FBF ont trouvé une **solution satisfaisante** pour les demandeurs.

D'expérience, la portée de la médiation bancaire ne se limite pas à l'élaboration d'une proposition amiable sur des dossiers finalisés, mais s'inscrit dans une démarche d'analyse de chaque dossier et de recherche d'une solution pouvant intervenir en amont de la médiation.

Par ailleurs, afin d'être plus complet, il faudrait ajouter qu'actuellement **223** dossiers dont les litiges rentrent dans le champ de compétence de la médiation bancaire, ont fait l'objet d'une étude approfondie de la part du médiateur et ont reçu une **réponse circonstanciée et motivée** soit de confirmation de la position de la banque, soit de rejet de médiation.

ANALYSE DES MÉDIATIONS

44 dossiers en 2014 ont fait l'objet d'une **proposition de règlement amiable**.

Début avril 2015, la proposition de règlement amiable a reçu l'accord des deux parties pour 28 dossiers. Actuellement, il reste 8 dossiers en attente de réponse. Par ailleurs, 3 médiations ont été rejetées par l'établissement et 5 par le client.



Les grandes tendances de l'activité du médiateur

LES PROBLÉMATIQUES RELEVÉES EN 2014

Comme les années précédentes, les litiges relatifs aux moyens de paiement, au fonctionnement du compte et aux opérations de crédit restent largement en tête des thèmes pour lesquels les requérants demandent l'intervention du médiateur.

LES MOYENS DE PAIEMENT

Parmi les moyens de paiement, les litiges liés à la fraude à la carte bancaire sont, de loin, les plus importants. Les **paiements en ligne** peuvent entraîner des déconvenues notamment par le biais de prises d'abonnements « cachés » liés à des conditions générales de vente qui ne sont pas suffisamment explicites sur le site internet des commerçants.

La contestation de la régularité d'une opération initiée par carte bancaire au profit d'un bénéficiaire mis en liquidation judiciaire reste importante. Elle s'appuie sur la seule lecture de l'article L 133-17 du code monétaire et financier et oublie la jurisprudence de la Cour de cassation qui a précisé le cadre exact de l'application de cet article. La Cour considère que son application n'est plus possible lorsque le paiement a été effectué entre les mains du banquier bénéficiaire. Le paiement par carte est irrévocable. Dès lors que la compensation entre les deux banques est réalisée, il n'est plus possible d'annuler l'opération de paiement et éventuellement de rembourser le client.

Les opérations frauduleuses effectuées suite à la **perte ou au vol** de la carte bancaire restent un motif de contestation régulièrement invoqué. Même si d'une manière générale, les banques prennent en charge la majeure partie des opérations effectuées sans l'autorisation du titulaire de la carte, le comportement de négligence grave quant à la conservation de la carte elle-même et à la sauvegarde du code confidentiel peut entraîner un refus de l'établissement de rembourser les opérations de paiement contestées.

Les saisines relatives à des fraudes basées sur **le phishing** – technique utilisée pour obtenir des informations confidentielles permettant une usurpation d'identité - mettent en cause le comportement de certains requérants qui en répondant à un mail, donnent eux-mêmes, leurs coordonnées bancaires.

Un nouveau mode de détournement des données bancaires par l'utilisation frauduleuse de la carte SIM du téléphone portable a fait son apparition.

Les litiges liés aux chèques restent stables. Ils mettent en cause généralement l'absence de vérification des mentions légales portées sur les formules de chèque en cas de vol, perte ou falsification.

Les opérations de virement et de prélèvement tiennent essentiellement à des problèmes de délai d'exécution plus ou moins longs ou des demandes relatives à des ordres mis en place sans autorisation du titulaire du compte.

LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

Les litiges relatifs au fonctionnement du compte restent cette année encore, une source renouvelée de contestations pour les clients bancaires.

Comme précédemment, les saisines mettant en cause les **modalités de clôture** du compte sont toujours les plus importantes bien qu'elles aient légèrement baissées en 2014.

Les clôtures à l'initiative des établissements ne sont pas toujours compréhensibles pour les clients, notamment celles qui sont en corrélation avec les obligations anti-blanchiment des banques sur lesquelles la communication se fait à minima, comme le prévoit la réglementation.

Les délais de certaines clôtures peuvent paraître, à l'évidence, beaucoup trop longs et l'occasion de facturation si des opérations viennent à se présenter sur le compte.

Un autre sujet récurrent est celui de l'obligation pour un emprunteur de garder un compte ouvert dans les livres de la banque auprès de laquelle il a contracté un crédit.

La **suppression de l'autorisation du découvert** intervenant dans une période de gestion difficile du compte est souvent une source d'incompréhension pour le client qui considère ne pas avoir eu une information préalable et surtout ne pas être soutenu par son établissement.

Les litiges relatifs à une inscription aux fichiers de la Banque de France restent toujours un point sensible notamment en ce qui concerne les délais de défichage après la régulation des incidents de paiement.

Les contestations d'écriture continuent à être un sujet important de litiges. Il s'agit notamment des dépôts effectués en agence et de retraits DAB.

LES OPÉRATIONS DE CRÉDIT

Cette année encore, les différends liés à une demande de renégociation de prêt ou un rachat de crédit restent nombreux. Les baisses de taux incitent de nombreux emprunteurs à renégocier les conditions de leurs crédits afin de bénéficier de l'effet d'aubaine. Les problématiques rencontrées liées au **rachat de crédit** démontrent une méconnaissance ou, à tout le moins, un manque d'information sur les procédures à suivre de la part des clients. A ce moment, la découverte de pénalités de remboursement anticipé est l'occasion de négociations tant avec l'établissement prêteur qu'avec celui qui effectue le rachat. Dans de nombreux cas, l'emprunteur doit gérer seul les relations avec son ancien établissement et éventuellement négocier le montant des indemnités de remboursement anticipé.

La complexité de certains montages financiers a abouti à des incompréhensions entre les parties qui constituent une manne inépuisable de contestations entre les établissements de crédit et les emprunteurs.

LES PLACEMENTS ET L'ÉPARGNE

Depuis plusieurs années, les litiges trouvant leur base dans l'application d'une réglementation fiscale sont assez nombreux, les clients bancaires estimant que leur banque doit leur fournir un avis fiscal cohérent avec leur situation patrimoniale. Toutefois, sauf à pouvoir se targuer d'un mandat de conseiller fiscal, la plupart des établissements ne peuvent donner des conseils en la matière faute notamment de connaître le patrimoine exhaustif de leur client.

Les litiges concernant la commercialisation des **PERP** ont généralement pour origine une information que le client considère comme insuffisante sur les caractéristiques de ce produit et notamment sur la sortie en rente. Par ailleurs, l'absence d'avantage fiscal applicable au moment de la souscription est régulièrement évoquée.

Les saisines relatives à la clôture d'un Livret A sont en augmentation et correspondent au fait que les établissements vérifient systématiquement, à chaque nouvelle ouverture de Livret, l'inexistence d'un tel produit au nom d'un même client dans un autre établissement.

LA TARIFICATION

L'application des **frais et commissions bancaires** reste un sujet de prédilection pour les saisines du médiateur. Toutefois, il faut noter que les dispositions législatives et réglementaires adoptées depuis 2013, ont permis la prise en compte de situations tendues d'une clientèle « fragile » pour laquelle des dispositifs particuliers ont été mis en place.

Le changement de tarification reste l'occasion d'une série de litiges mettant en cause l'information faite généralement sur les relevés bancaires, tout comme le



relevé annuel des frais et des services bancaires qui permet de visualiser d'un seul coup d'œil le montant des rémunérations perçues par la banque au cours de l'année écoulée et ceci, même si aucun incident n'est venu perturber le compte.

LES THÈMES RÉCURRENTS EN 2014

Parmi les litiges soumis au médiateur, certains méritent d'être détaillés.

LE BLANCHIMENT DE CAPITALS

Comme les années précédentes, certaines saisines sont basées sur des contestations relatives aux informations, documents ou justificatifs qui sont demandés aux clients soit pour ouvrir un compte soit pour effectuer des opérations. Ces contestations mettent en cause les **obligations légales et réglementaires** qui s'imposent aux banques en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Les demandes effectuées par les établissements auprès de leurs clients s'inscrivent dans le cadre des articles L 561-6 et R 561-12 du code monétaire et financier qui font peser sur eux une obligation de vigilance à l'égard de la clientèle ainsi qu'une obligation de vigilance constante sur la relation d'affaire. Par ailleurs, l'arrêté du 2 septembre 2009 définit les éléments d'information liés à la connaissance du client et de la relation d'affaire aux fins d'évaluation des risques de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme.

Les établissements doivent identifier leur client et leur relation d'affaire par des moyens adaptés. Ils vérifient ces éléments d'identification sur présentation de tout document écrit probant.

En matière de relation à distance, la législation prévoit très clairement des mesures de vigilance complémentaires et notamment l'obligation de refuser une ouverture de compte en cas de refus de fournir les justificatifs nécessaires.

Le médiateur ne peut que rappeler ces obligations inscrites dans la législation et l'impossibilité pour l'établissement d'y déroger.

LE CHANGEMENT D'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Dans la continuité de la loi Lagarde de 2010, la nouvelle législation de mars 2014, instaure la possibilité pour les clients ayant souscrit un crédit immobilier, de résilier leur adhésion à l'assurance groupe et de lui substituer un nouveau contrat de leur choix, comprenant des garanties équivalentes, dans un délai de douze mois après la signature du prêt. Au-delà de ce délai, le changement d'assurance ne sera possible que s'il est expressément prévu dans le contrat de prêt.

Cette année, peu de saisines ont été effectuées suite à une demande de changement d'assurance-emprunteur.

Dans les quelques cas qui ont été soumis, le médiateur a pu constater que les assurances proposées par les emprunteurs ne comportaient manifestement pas les garanties équivalentes à celles figurant dans le contrat groupe proposé avec l'offre de prêt ou bien que le délai de réaction de l'établissement-prêteur était mise en cause.

Pour ce qui concerne **l'équivalence des garanties**, il est clair que celles-ci sont examinées par l'établissement prêteur qui détermine si la nouvelle assurance proposée couvre les différentes garanties souscrites avec l'assurance groupe. La profession bancaire et les pouvoirs publics ont travaillé sur un dispositif commun permettant une appréciation de l'équivalence du niveau de garantie sur une base de critères préalablement définis aboutissant au décret publié le 22 avril 2015.

Le délai de réponse de l'établissement de crédit doit, quant à lui, rester dans ce qui peut être qualifié de raisonnable. Par ailleurs, les emprunteurs doivent être correctement informés du montant des frais applicables pour notamment éditer un avenant au contrat de prêt prenant en compte la modification de l'assurance.

LE CALCUL DU TEG

Suite à des **changements de jurisprudences** survenus entre les chambres de la Cour de Cassation, plusieurs saisines ont été basées sur la mise en cause de la méthode de calcul du TEG utilisée par certains établissements, sur une période de 360 jours et invoquant ainsi un taux erroné dans le contrat de prêt, demandant une réparation visant à la substitution du taux conventionnel du prêt par le taux légal.

Cependant, pour la majorité des dossiers présentés, la jurisprudence de la Cour de Cassation pouvait, au moment de la signature des contrats de prêt, être définie notamment par un arrêt de la Chambre commerciale du 24 mars 2009 qui indiquait que si le TEG doit être calculé sur la base de l'année civile, rien n'interdit aux parties de convenir d'un taux conventionnel calculé sur une base de 360 jours et que « c'est à bon droit que ces modalités qui ont été librement consenties ne peuvent être remises en cause ».

Les différents calculs effectués par un cabinet d'experts utilisant les deux méthodes ont démontré que la différence constatée est infinitésimale. Le préjudice financier invoqué par le requérant est donc difficile à démontrer.

Dernièrement, un nouvel arrêt de la Cour de Cassation en date du 26 novembre 2014, prévoit que si l'écart entre le TEG mentionné dans le contrat de crédit et le taux réel est inférieur à la décimale prescrite par l'article R 331-1 du code de la consommation, l'établissement prêteur n'est pas tenu de restituer la différence entre les intérêts perçus et ceux calculés au taux légal.



LE DÉTOURNEMENT DES COORDONNÉES BANCAIRES

Outre de nombreuses saisines effectuées suite au détournement de données de cartes bancaires afin d'effectuer des achats en ligne, un nouveau mode d'escroquerie a été mis en place afin de détourner le procédé « 3D Secure ».

L'escroquerie consiste en une usurpation d'identité pour obtenir une nouvelle carte SIM au nom du client escroqué et détourner sa ligne de téléphone afin d'obtenir le code à usage unique adressé par la banque à son client qui en fait la demande, via le téléphone portable, pour valider des achats et des virements en ligne.

C'est l'opérateur téléphonique qui est bien entendu mis en cause dans cette nouvelle méthode. Toutefois, dans le cadre des dispositions du code monétaire et financier, le client est enclin à se rapprocher de sa banque pour demander le remboursement. Dans ce cas, la banque apporte difficilement la preuve de la négligence grave de son client pour écarter le remboursement des opérations ainsi effectuées grâce à l'interception du code « 3D Secure ».

Le défaut de sécurité dans les procédures des opérations téléphoniques ne saurait être imputé aux clients des banques dont les données auraient été piratées. Selon le médiateur, il revient aux banques de régler le litige avec les opérateurs.

LA FISCALITÉ

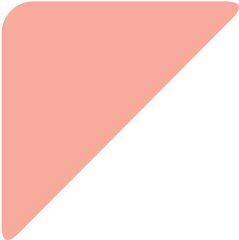
Les conséquences fiscales des opérations financières restent l'objet de nombreuses contestations. Deux points peuvent être spécialement soulignés. Il s'agit notamment de l'absence de conseil et d'information relative au **choix de l'option fiscale** utilisée lors des rachats de placements boursiers. Sauf souscription d'un mandat spécifique, les établissements bancaires ne peuvent être tenus de dispenser des conseils en matière fiscale d'autant plus qu'ils ne sont pas à même d'évaluer l'impact fiscal sur un patrimoine pas toujours connu dans sa totalité.

La méthode de calcul relatif aux **prélèvements sociaux** a également été mise en cause par certains requérants qui considèrent que l'application des nouveaux taux doit se faire prorata temporis. L'article 2 de la loi de finances rectificative pour 2012 a relevé depuis juillet 2012 le taux des prélèvements sociaux sur les revenus de capital portant ainsi le taux global de 13,5% à 15,5%. Le fait générateur de l'imposition à ces prélèvements sociaux varie selon la nature des placements qui y sont soumis, tout comme leur mode de recouvrement. Pour les livrets d'épargne, il s'agit de la date de l'inscription en compte qui constitue le fait générateur des prélèvements sociaux. Ainsi, les intérêts pour 2012 sont taxés au nouveau taux dès lors que ceux-ci sont inscrits en compte après le 1^{er} juillet 2012.



Chapitre 3

PROSPECTIVES



Observations du médiateur auprès de la FBF l'activité de médiation pour 2014



LES THÈMES À METTRE EN ÉVIDENCE

Dès 2012, le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française a souligné l'augmentation des litiges relatifs aux contestations des opérations effectuées par carte bancaire qu'il s'agisse de retrait, de paiement, de virement et bien entendu de celles initiées sur internet.

Accédant à sa demande d'avoir à disposition une étude sur ces différents cas, la FBF a confié à Myriam Roussille, professeur agrégé à l'université du Maine, la réalisation, à partir des différents cas référencés par le médiateur, d'un diagnostic sur les différentes problématiques qui peuvent se rencontrer en matière de contestations d'opérations carte bancaire. L'objectif de cette étude est de faire le point sur l'aspect réglementaire et juridique en matière de fraude à la carte bancaire.

Après avoir rappelé les textes régissant le régime de la carte bancaire, le rapport identifie les griefs avancés par les établissements pour refuser le remboursement des opérations contestées tenant principalement aux conditions de l'opposition, au non-respect du délai de contestation et à l'attitude du client avant l'opposition, notamment à la qualification de la négligence grave.

Par ailleurs, le rapport présente les obligations à la charge du client puis énumère les incompréhensions relevées dans les cas présentés au médiateur, qui sont relatives à la notion d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, aux cas d'opposition notamment pour liquidation ou redressement judiciaire du bénéficiaire, aux contestations des opérations de retraits DAB et aux cas de fraude par phishing.

Suite à l'identification des difficultés juridiques et pratiques soulevées par l'utilisation de la carte bancaire, la seconde partie du rapport propose une série d'actions tant en direction de la clientèle que des banques.

D'autres sujets, qui ont occupé le médiateur auprès de la FBF en 2014, méritent une mise en évidence.

ASSURANCE EMPRUNTEUR : ACTIONCIVILE.COM

Le contrat d'assurance emprunteur, souscrit en garantie d'un prêt, est accessoire au contrat de prêt. Il couvre généralement les risques de décès, d'invalidité, d'incapacité et, pour certains contrats, le risque de perte d'emploi. Il ne s'agit pas d'une assurance obligatoire au sens du code des assurances. Cependant elle est dans la plupart des cas exigée par l'établissement prêteur pour les crédits immobiliers.

Depuis 2012, les contrats d'assurance emprunteurs suscitent beaucoup d'intérêt car par sa décision n° 353885 du 23 juillet 2012, le Conseil d'État a déclaré illégale une ancienne rédaction de l'article A. 331-3 du code des assurances, antérieure à celle issue de l'arrêté du 23 avril 2007 relatif à la provision pour aléas financiers et à la participation aux bénéfices techniques et financiers des opérations des entreprises d'assurance sur la vie et modifiant l'arrêté du 19 février 2007 relatif aux informations à produire devant le Comité des entreprises d'assurance.

Le Conseil d'État a jugé que l'article A. 331-3 du code des assurances, en excluant de la participation aux bénéfices techniques et financiers les contrats collectifs en cas de décès, forme sous laquelle l'assurance décès des emprunteurs est souvent souscrite, contrevenait à la loi.

Les articles A. 331-3 et suivants du code des assurances précisent le montant minimal à hauteur duquel les entreprises d'assurance sur la vie doivent faire participer les assurés à leur bénéfice. En revanche, la répartition de ce montant entre les différents assurés relève de la liberté contractuelle (article L132-5 du code des assurances).

C'est dans ce contexte que le médiateur auprès de la FBF a été appelé à se prononcer, dans le cadre d'une médiation de groupe, sur les litiges rencontrés par plusieurs dizaines de clients se voyant refuser par leurs banques le versement de la participation aux bénéfices techniques et financiers au titre des contrats d'assurance emprunteurs.

Cette demande de médiation a été engagée par l'organisme Actioncivile.com.

Le médiateur a considéré ne pas disposer de la compétence pour trancher des litiges groupés concernant plusieurs clients de plusieurs banques différentes car sa mission de médiation se limite à l'étude au cas par cas des dossiers qui lui sont soumis de manière individuelle par les clients. Il considère donc qu'il n'est pas compétent pour instruire des « actions de groupe ».

MANQUE D'ÉDUCATION BANCAIRE / CLIENTS PROCÉDURIERS

Cette année encore, le médiateur auprès de la FBF regrette le manque de connaissance des clients en matière bancaire et financière.

Ainsi, il apparaît une fois de plus que certains clients pensent, à tort, que les établissements bancaires ont l'obligation de leur accorder un découvert ou encore de renégocier leurs contrats de prêt.

Une tendance plus particulière s'est dégagée en 2014, puisque le médiateur a constaté que certains clients estiment que leur établissement bancaire ne devrait pas rejeter les prélèvements ou les chèques se présentant sur leur compte alors que la provision disponible n'est pas suffisante au motif que le salaire, la pension de retraite ou les prestations sociales seront versés une à deux semaines plus tard.

Dans ces cas précis, le médiateur rappelle régulièrement que le détenteur d'un compte doit s'assurer avant de réaliser toute opération de paiement qu'il dispose de la provision nécessaire sur son compte. A défaut, l'établissement bancaire est en droit de refuser d'honorer les chèques ou prélèvements se présentant ou de facturer une commission de découvert non autorisé.

Parallèlement au constat du peu de connaissances bancaires des clients en général, le médiateur a relevé en 2014 que de plus en plus de clients (encore minoritaires) lui transmettent des dossiers très fournis sur le plan juridique et jurisprudentiel. Ainsi, l'argumentaire du client est basé sur les faits constatés, le préjudice estimé ainsi que les textes réglementaires et les décisions de justice pouvant lui permettre d'obtenir gain de cause. Faut-il tirer de ce constat que les consommateurs français tendent à devenir plus procéduriers, à l'instar des consommateurs nord-américains ou que leur niveau de connaissance s'améliore ?

RELATIVISER LES PROBLÈMES BANCAIRES : IMPORTANCE DU SERVICE CLIENTÈLE

Dans le cadre de la médiation, les difficultés que rencontrent les clients avec leurs banques sont diverses. Dans beaucoup de cas, il s'avère que les problèmes bancaires rencontrés découlent d'un manque de communication et/ou de compréhension entre le client et son conseiller. Ce manque peut-être dû à la distance, à l'attention accordée au client par le conseiller mais également au peu de connaissance du client du fonctionnement du système bancaire. Il a été constaté que souvent un peu de pédagogie et d'attention de la part de la banque envers son client permettent de désamorcer les conflits.

Ainsi, le médiateur tient à saluer la réactivité des services clientèle des banques adhérentes au service médiation durant l'année 2014.

En effet, il faut souligner l'implication des services internes des établissements bancaires dans la résolution de nombreux différends permettant aux clients d'obtenir satisfaction ou de trouver une solution aux problèmes qui les préoccupent.

LE DÉFAUT DE CONSEIL POUR LES SERVICES D'INVESTISSEMENT, DIFFICILE À QUALIFIER

Les banques doivent porter à la connaissance de leur client tous les faits objectifs pour qu'il puisse se faire une idée précise du bien ou du service proposé ainsi que des risques y afférents, afin que les clients soient en mesure de prendre leurs décisions d'investissement en connaissance de cause.

Cette information du client est essentielle et la responsabilité du banquier est systématiquement engagée lorsqu'un défaut est constaté. La jurisprudence ne cesse donc de rappeler que cette information doit être à chaque fois claire, exacte et non trompeuse, adaptée à l'évaluation des objectifs et à la compétence du client et en adéquation avec les produits proposés.

Pour invoquer un défaut de conseil, il convient donc non seulement de prouver que le banquier est effectivement redevable d'une obligation de conseil, mais aussi de prouver que l'obligation de conseil n'a pas été respectée. Toutefois, dans la mission qui est la sienne, le médiateur ne dispose d'aucun moyen d'investigation afin d'analyser le défaut de conseil des établissements bancaires.

A titre d'exemple, suite à l'évolution défavorable des marchés financiers à partir de 2008, nombre de clients ayant souscrit un contrat d'assurance vie en unité de compte invoquent le défaut de conseil du banquier lors de la souscription et saisissent le médiateur pour réclamer une indemnisation.

Afin de procéder à l'étude du litige qui lui est soumis, le médiateur demande systématiquement aux établissements bancaires de lui communiquer le « profil des clients », lui permettant ainsi de vérifier si le client est averti ou au contraire, profane en matière financière, élément déterminant avant de rendre son avis.

LA CLÔTURE DE COMPTE

Dans la continuité des années précédentes, de nombreuses réclamations portent sur les difficultés rencontrées lors de la fermeture d'un compte bancaire.

Conformément à la convention de compte, la résiliation d'un compte bancaire est possible à tout moment, à la demande du client comme à la requête de l'établis-

sement bancaire. Ainsi, tout client souhaitant clôturer son compte peut le faire sans avoir à justifier les raisons de son action. Il en est de même pour l'établissement bancaire qui est en droit de procéder à la fermeture d'un compte bancaire même si ce dernier est créditeur.

Cependant, que la fermeture du compte soit à l'initiative du client ou de la banque, le médiateur rappelle cette année encore, que certaines obligations doivent être strictement respectées. Ainsi, la fermeture d'un compte bancaire exigée par la banque doit faire l'objet d'une information préalable au client lui notifiant un délai minimum de 45 jours. Dans le cas d'un compte créditeur, la banque doit faire parvenir au client son solde de tout compte et, dans le cas d'un compte débiteur, il appartient au client de régulariser sa situation avant de quitter sa banque. De plus, le client doit restituer les chèques et autres moyens de paiement une fois les débits afférents effectués sur le compte. Parallèlement, le banquier doit de son côté, s'acquitter du paiement de tous les chèques signés avant la clôture, aucun virement ni prélèvement ne pouvant plus avoir lieu après.

En tout état de cause, bien que les modalités de clôture de compte apparaissent de manière claire dans les conventions de compte, l'année 2014 a démontré que les problématiques liées à la clôture d'un compte bancaire restaient abondantes. En conséquence, le médiateur rappelle régulièrement aux clients qu'il est primordial de s'informer des conditions de clôture et des obligations à respecter. Par ailleurs, il est manifeste qu'un compte bancaire débiteur ne peut être clôturé. Néanmoins, cette disposition est source de nombreuses réclamations car les clients constatent l'imputation de frais bancaires alors qu'ils sont convaincus, à tort, d'avoir obtenu la fermeture du compte.

LE MANQUE DE VÉRIFICATION DES CHÈQUES

Conformément à l'article 1927 du code civil, le médiateur rappelle qu'en tant que dépositaire des chèques de ses clients, l'établissement bancaire doit à ce titre, apporter dans la garde de la chose déposée, les mêmes soins qu'il apporte dans la garde des choses qui lui appartiennent. Ainsi, lors de la présentation d'un chèque, il appartient à la banque de s'assurer de la régularité des transactions et des titres de paiement avant d'effectuer des opérations, cela impliquant nécessairement un devoir de vérification.

Toutefois, les réclamations témoignant du manquement des établissements bancaires à leur obligation de vigilance restent conséquentes puisque le contentieux relatif aux chèques ne se révèle pas au moment de l'émission de l'instrument de paiement mais apparaît lors de la présentation du chèque au paiement auprès de la banque tirée.

En pratique, les procédures professionnelles mises en place, ne vérifient pas systématiquement la conformité de la signature, sauf lorsque le chèque dépasse un certain montant. De cette façon, la banque engage sa responsabilité lorsque la falsification est apparente, grossière et décelable dans des conditions normales de vérification. Bien que le banquier présentateur ne puisse procéder à un contrôle de la signature et de la provision au compte de l'émetteur, il n'est pas pour autant dispensé de toute vérification. Par conséquent, en tant que garant de la régularité du titre et jouant le rôle de premier filtre, l'établissement bancaire se doit de procéder aux contrôles qu'il est en mesure d'effectuer en lieu et place du banquier tiré (contrôle d'identité du remettant, contrôle de la chaîne des endossements, etc).

Dans ces conditions, la responsabilité de la banque peut être engagée afin d'obtenir le remboursement des sommes détournées au préjudice de son client. D'autre part, si le client a commis des fautes, il doit évidemment en supporter la perte. C'est notamment le cas des imprudences dans la garde des chèquiers laissés accessibles aux malfaiteurs ou bien des retards à signaler la disparation du chéquier.

LES ACTIVITÉS EXTÉRIEURES DU MÉDIATEUR

Depuis son dernier rapport d'activité, le médiateur auprès de la FBF a participé aux réunions suivantes :

- ▲ Point presse le 5 mai 2014, présentation du rapport d'activité 2013.
- ▲ Réunion-Débat le 2 juin 2014, La médiation auprès de la FBF : Bilan et perspectives.
- ▲ Interview le 7 juin 2014 par SUD RADIO.
- ▲ Rendez-vous le 11 juin 2014 avec Mr Olivier FLICHE, Directeur, Direction du Contrôle des Pratiques Commerciales, ACPR.
- ▲ Déjeuner annuel de l'OCBF.
- ▲ Réunion des médiateurs du secteur bancaire organisé par l'ACPR le 27 juin 2014.
- ▲ Réunion des médiateurs des Caisses Régionales de Crédit Agricole à Niort le 2 juillet 2014.
- ▲ Le 6 octobre 2014 rendez-vous avec AXA Banque.
- ▲ Le 9 octobre 2014 rendez-vous avec ODDO & Cie.



▲ Colloque « Régulation et règlement des conflits en matière bancaire et financière à l'épreuve de la crise » organisé les 9 et 10 octobre 2014 par l'Université Paris Dauphine : participation à la Table ronde « La promotion des modes alternatifs ».

▲ Rendez-vous le 13 octobre 2014, avec Mme Dominique CHEVAILLER-BOIS-SEAU, médiatrice de BNP Paribas.

▲ Rendez-vous le 15 octobre 2014, avec Mr Armand PUJAL, médiateur de l'ASF.

▲ Conférence de l'ACPR le 4 novembre 2014, sur le contrôle des pratiques commerciales en assurance et en banque et les services de paiement et de monnaie électronique : nouveaux enjeux.

▲ Rendez-vous avec Mr Mohamed EL GHORFI, médiateur du Centre de médiation bancaire marocain.

▲ Rendez-vous, le 24 novembre 2014, avec Mme Suzanne LATIF, Responsable Qualité au Crédit Agricole de Martinique-Guyane.

▲ Rendez-vous le 25 novembre 2014, avec Mr Alain GOURIOT, directeur juridique de la FBF et Mr Yves GERARD, médiateur de la Société Générale et le Groupe Crédit du Nord à partir du 1er janvier 2015.

▲ Intervention sur la médiation bancaire lors de la réunion du 18 décembre 2014 de l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

▲ Réunion annuelle des médiateurs le 2 février 2015.

▲ Rendez-vous avec Mme Nicole PEREZ et Mr Maxime CHIPOY de l'UFC QUE CHOISIR le 3 février 2015.

▲ Rencontre pré adhésion avec Mr Bernard POUY, Directeur général, et Mme Marie-Claude SOSTER, directeur des réclamations et recherches clients de GROUPAMA Banque le 10 février 2015.

▲ Réunion avec quelques médiateurs au sujet de la transposition de la directive RELC, le 25 février 2015.

▲ Rendez-vous avec Mr Christophe CARESCHE, député de Paris et président du Comité de pilotage sur la transposition de la directive RELC. Le 2 avril 2015.

En outre, le médiateur auprès de la FBF rappelle qu'il a été nommé membre du Conseil scientifique du Comité pour l'inclusion bancaire, dont le secrétariat est assuré par la Direction Générale des Statistiques de la Banque de France. Ainsi, le médiateur a participé au cours de l'année 2014 aux réunions de ce conseil.

A titre personnel, Paul Loridant est membre du Comité du label de l'association FINANSOL (Finance Solidaire) et participe donc au processus de labellisation.



Législations pouvant impacter la médiation

L'activité du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française ne se limite pas à l'étude des réclamations des clients mais s'étend à l'étude de la réglementation française et européenne, entrée en vigueur ou à venir, afin d'anticiper leurs conséquences sur la médiation bancaire.

LES DISPOSITIONS NOUVELLES

LA MISE EN ŒUVRE D'UNE INFORMATION PRÉALABLE AU DÉBIT DE CERTAINS FRAIS BANCAIRES

L'article L312-1-5 du Code monétaire et financier, créé par l'article 66 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 prévoit que le client est informé gratuitement, par le biais de son relevé de compte, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à des irrégularités et incidents que la banque entend débiter de son compte de dépôt, le débit ayant lieu au minimum 14 jours après la date d'arrêt du relevé de compte.

Le décret n° 2014-739 du 30 juin 2014 relatif à l'information préalable du consommateur en matière de frais bancaires précise les modalités d'application de cette obligation d'information.

Les établissements teneurs de compte disposent d'un délai de 18 mois pour prendre en compte l'impact de cette réforme dans leurs systèmes d'information.

Décret n°2014 – 739 du 30 juin 2014 : A la sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code monétaire et financier, il est inséré un article R. 312-1-2 ainsi rédigé :

« Art. R. 312-1-2. - I. - Les frais bancaires liés aux irrégularités de fonctionnement d'un compte bancaire mentionnées à l'article L. 312-1-3, aux incidents de paiement mentionnés à l'article L. 131-73 et au II de l'article L. 133-26 ainsi que ceux liés aux autres irrégularités et incidents font l'objet de l'information préalable gratuite du client prévue à l'article L. 312-5. Ils comportent notamment les frais suivants :

- « 1° Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque ;
- « 2° Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;
- « 3° Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;
- « 4° Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;
- « 5° Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
- « 6° Les frais par avis à tiers détenteur ;
- « 7° Les frais par opposition à tiers détenteur ;
- « 8° Les frais par saisie-attribution ;
- « 9° Les frais par opposition administrative ;
- « 10° Les frais par virement occasionnel incomplet ;
- « 11° Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ;
- « 12° Les commissions d'intervention ;
- « 13° Les frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction pour le client d'émettre des chèques ;
- « 14° Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire.

« II. - Le montant de chacun de ces frais est précisé par l'intermédiaire du relevé de compte du client établi mensuellement ou, le cas échéant, selon la périodicité indiquée dans la convention de compte mentionnée à l'article L. 312-1-1. A défaut de relevé de compte l'information préalable gratuite est réalisée par l'établissement de crédit par tout autre moyen. »

LE PLAFONNEMENT DES COMMISSIONS D'INTERVENTION

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) définit la commission d'intervention comme étant une « Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...) ».

L'article 52 de la loi du 26 juillet 2013 dispose que les commissions perçues à raison du traitement des irrégularités de fonctionnement du compte seront plafonnées à un certain montant fixé par décret.

Cette loi prévoit un double plafonnement, avec un plafond spécifique s'appliquant aux personnes en situation de fragilité dont la définition est renvoyée à un décret en Conseil d'État.

Le 17 octobre 2013, le décret n° 2013-931 a précisé le montant maximal des commissions d'intervention perçues par les établissements de crédit, fixé à 8 euros par opération et à 80 euros par mois. Les plafonds sont de 4 euros par opération et 20 euros par mois pour les clients personnes physiques bénéficiaires des services bancaires de base et pour les clients en situation de fragilité financière, eu égard, notamment au montant de leurs ressources, qui souscrivent à une offre spécifique de nature à limiter les frais en cas incidents de paiements. Les établissements auront l'obligation de proposer cette offre aux personnes en situation de fragilité financière.

Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

**Décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement
des commissions d'intervention :**

La sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code monétaire et financier est complétée par deux articles R. 312-4-1 et R. 312-4-2 ainsi rédigés :

« Art. R. 312-4-1. - Les commissions perçues par les établissements de crédit, mentionnées à la première phrase de l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois.

« Art. R. 312-4-2. - Les plafonds spécifiques, mentionnés au premier alinéa de l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier, applicables aux montants des commissions perçues sur les personnes ayant souscrit l'offre mentionnée au deuxième alinéa du même article ou sur celles qui bénéficient des services bancaires de base mentionnés à l'article L. 312-1 du même code, sont fixés à 4 euros par opération et à 20 euros par mois. »

LA RÉGULATION DES PRÊTS EN DEVISES

L'article 54 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 a modifié l'article L312-3-1 du Code de la consommation qui interdit désormais la souscription d'un prêt immobilier dans une devise étrangère à l'Union européenne sauf si le consommateur perçoit principalement ses revenus dans la devise concernée ou détient un patrimoine dans cette même devise, ou si le risque de change est supporté par l'établissement de crédit.

Le décret n° 2014-544 du 26 mai 2014 relatif aux prêts libellés en devises étrangères à l'Union européenne précise les conditions dans lesquelles l'emprunteur

personne physique peut emprunter dans une devise étrangère à l'un des États membres de l'Union européenne et rembourser en euros. Il prévoit que l'emprunteur doit percevoir au moins la moitié de ses revenus annuels dans la devise (cas d'un couple transfrontalier ou binational) ou détenir, au moment de la signature du contrat de prêt, un patrimoine dans cette monnaie représentant au moins 20 % du montant du crédit.

Il introduit une information spécifique du client préalablement à l'émission du contrat de prêt, en particulier deux simulations de l'impact d'une évolution défavorable du taux de change de 10 % et 20 % sur le coût du crédit et de la possibilité ou non de convertir ce prêt en euros.

Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} octobre 2014.

**Décret n° 2014-544 du 26 mai 2014 relatif aux prêts libellés
en devises étrangères à l'Union européenne :**

A la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code de la consommation, il est inséré un article R. 312-0 ainsi rédigé :

« Art. R. 312-0.-I. - Avant l'émission de l'offre d'un prêt mentionné à l'article L. 312-3-1, le prêteur informe l'emprunteur des risques inhérents à ce type de prêt, notamment de change. Il délivre à l'emprunteur un document d'information comportant deux simulations décrivant l'impact sur les échéances, la durée du prêt et le coût total du crédit d'une variation défavorable pour l'emprunteur de 10 % et 20 % du taux de change par rapport à celui constaté le jour de la proposition. Ces simulations sont calculées à partir du taux de change constaté le jour de la remise du document ou à défaut le dernier jour ouvré précédant et qui a servi à déterminer les échéances, la durée du prêt et le coût total du crédit.

« Ce document d'information mentionne le caractère indicatif des simulations qu'il comporte. Il précise également si l'offre sera assortie ou non de la possibilité de convertir le crédit en un prêt en euros et, dans l'hypothèse où cette faculté est prévue, indique ses conditions et modalités précises.

« II. - L'offre de prêt ne peut être adressée qu'à l'emprunteur supportant le risque de change ayant déclaré sur l'honneur qu'il perçoit plus de la moitié de ses revenus annuels dans la devise d'emprunt ou qu'il détient, au moment de la signature de ce contrat, un patrimoine, financier ou immobilier, dans cette même devise, au moins égal à 20 % de l'emprunt considéré. Cette déclaration est jointe au contrat de prêt.

« III. - Le risque de change supporté par l'emprunteur est établi lorsque la variation du taux de change affecte le montant des échéances, la durée du prêt ou le coût total du crédit qu'il acquitte. Lorsque l'emprunteur a souscrit une assurance ou un contrat financier le garantissant contre le risque de change, le risque de change n'est pas considéré comme supporté par l'emprunteur. »

L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Depuis le 26 juillet 2014, les emprunteurs qui, à cette date, ont souscrit un contrat d'assurance en vue de garantir un prêt pourront bénéficier du dispositif prévu par la loi Hamon du 17 mars 2014 (loi n° 2014-344 relative à la consommation) dans les conditions fixées par l'article L.312-9 du Code de la consommation et ainsi demander à leur banque souscriptrice du contrat d'assurance groupe auquel ils ont adhéré le changement de contrat.

Article L312-9 code de la consommation :

Si l'emprunteur fait usage du droit de résiliation du contrat d'assurance dans le délai de douze mois à compter de la signature de l'offre de prêt définie à l'article L. 312-7, le prêteur notifie à l'emprunteur sa décision d'acceptation ou de refus dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception d'un autre contrat d'assurance. En cas d'acceptation, le prêteur modifie par voie d'avenant le contrat de crédit conformément à l'article L. 312-14-1, en y mentionnant, notamment, le nouveau taux effectif global calculé, conformément à l'article L. 313-1, en se fondant sur les informations transmises par l'assureur délégué dans les conditions fixées au septième alinéa du présent article. Lorsque l'avenant comporte un ou plusieurs éléments chiffrés sur le coût de l'assurance, ce coût est exprimé selon les modalités définies à l'article L. 312-6-1. Le prêteur ne peut exiger de frais supplémentaires de l'emprunteur pour l'émission de cet avenant.



LA CRÉATION D'UN OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

L'article 56 de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires a prévu la création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire.

Ce dernier rassemble, sous la présidence de la Banque de France, des représentants des pouvoirs publics, des établissements de crédit et des associations de consommateurs, familiales et de lutte contre l'exclusion avec pour mission de suivre les pratiques des établissements de crédit en matière d'inclusion bancaire, en particulier à l'égard des populations financièrement fragiles.

Décret n° 2014-737 du 30 juin 2014 relatif à l'Observatoire de l'inclusion bancaire :

L'article 56 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 prévoit la création d'un observatoire de l'inclusion bancaire auprès de la Banque de France. Cet observatoire est chargé de collecter auprès des établissements de crédit des informations relatives à l'accès et à l'usage des services bancaires et à leurs pratiques en matière d'inclusion bancaire. Il est également chargé de définir, produire et analyser des indicateurs d'inclusion bancaire. Il publie un rapport annuel sur la mise en œuvre de ses missions. Ce rapport annuel comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution pour l'ensemble des établissements de crédit, une appréciation générale des pratiques des établissements de crédit en matière d'inclusion bancaire ainsi que les éventuelles préconisations de l'observatoire pour améliorer l'inclusion bancaire en général. Ce rapport annuel peut également comporter des exemples de bonnes et mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit. Le présent décret précise la composition de l'observatoire et les règles s'appliquant à ses dix-huit membres ainsi que ses modalités de fonctionnement (réunions, règlement intérieur). Il prévoit la mise en place d'un conseil scientifique consultatif dont il détermine le rôle et la composition. Il précise les données collectées par l'observatoire. Il prévoit que le rapport annuel de l'observatoire est publié sur le site internet de la Banque de France.

LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE RELATIVE AU RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION (RELC)

Dans les rapports 2012 et 2013, le médiateur a fait une présentation de la directive européenne RELC adoptée le 13 mars 2013.

Les pouvoirs publics ont décidé de transcrire les dispositions de cette directive dans la législation française par voie d'ordonnances. A cette fin, des groupes de travail ont été mis en place entre des professionnels et le Ministère de l'Economie et des Finances (Trésor, DGCCRF). Une mission a en outre été confiée à Emmanuel CONSTANS pour faire des propositions. Enfin, le député CARESCHE a présidé un groupe de pilotage qui a abouti à des propositions de textes soumis aux services de Bercy.

Le médiateur auprès de la FBF, ancien sénateur de la commission des finances, n'a pas été consulté en tant que tel. Néanmoins, il a pris l'initiative de deux réunions en février 2015, avec un groupe de travail restreint de collègues médiateurs bancaires pour un échange sur les projets de texte et une appréciation partagée de leur rédaction. Un courrier commun a été adressé aux ministres concernés afin de faire part de leurs préoccupations et de leurs observations sur les projets d'ordonnance.

La transposition doit intervenir par la promulgation des ordonnances avant le 15 juillet 2015.

Le service médiation de la FBF a largement anticipé les conséquences de cette transposition au cours de l'année 2014 par la mise en place, notamment, d'un site internet dédié au médiateur qui permet sa saisie en ligne.

L'indépendance des médiateurs vis-à-vis des parties au conflit est réaffirmée et confortée dans cette transposition.



CONCLUSION



La profession bancaire pâtit souvent d'un déficit d'image auprès du grand public, notamment à la suite de la crise des « subprimes » bien que les banques françaises en aient relativement peu souffert.

Justifié ou pas, ce ressentiment de la clientèle particulière interpelle le médiateur dont le rôle est de rapprocher des points de vue et de proposer des solutions pérennes et de bon sens aux parties en conflit.

Contrairement à des idées reçues, il ne donne pas toujours raison au banquier et se fait un devoir d'entendre les parties. Il n'est l'avocat ni de l'une ni de l'autre.

Le banquier est un prestataire de services et non un philanthrope. Il est soumis à des règles fixées par les pouvoirs publics.

Le client particulier entend payer un juste prix pour les services rendus et attend une prestation de qualité, d'écoute et de conseil. Il est quelquefois tenté de faire du chargé de clientèle le bouc émissaire de ses difficultés propres et des conséquences de ses ignorances.

Dans ce contexte, le médiateur préconise quelques orientations simples.

La profession bancaire est engagée dans un processus d'industrialisation, d'automatisation et de dématérialisation de ses procédures. Le mouvement est sans doute inéluctable mais devrait s'accompagner de plus de pédagogie et de formation pour ses agents et pour les clients.

Aucun client ne devrait rester au bord du chemin et un système bancaire à deux vitesses n'est pas acceptable.

Les clients des banques devraient de leur côté, ne jamais se départir du bon sens et de la prudence. Mieux vaut lire les contrats que l'on signe et si besoin interroger et contester dans les délais. L'acquisition des règles bancaires de base mériterait un effort de chacun et éviterait sans doute, quelques douloureux litiges... et bien des saisines du médiateur.

Les pouvoirs publics devraient enfin faire preuve de pragmatisme, s'associer à l'effort de pédagogie et être à l'écoute de tous les acteurs du terrain.

Il est regrettable que les médiateurs bancaires n'aient pas été consultés en tant que tels, lors de la rédaction des ordonnances de transposition de la directive RELC.

La perspective de la généralisation de la médiation à toutes les professions porte en germe des évolutions lourdes. La FBF a anticipé cette mutation et son service de médiation adapté ses procédures de traitement informatique des dossiers.

Par ailleurs, l'accord de principe de la FBF, obtenu pour étendre de manière optionnelle le champ de compétence du médiateur aux clients professionnels devrait permettre une mise en application au 1^{er} janvier 2016.



ANNEXES



- Annexe 1**  THEMES DES SAISINES 2014
- Annexe 2**  LISTE DES BANQUES ADHERENTES EN 2014
- Annexe 3**  LA CHARTE DE LA MEDIATION AUPRES DE LA FBF DE 2014
- Annexe 4**  LE SITE INTERNET DU MEDiateUR
- Annexe 5**  LES PRINCIPAUX TEXTES RELATIFS A LA MEDIATION
-  Article L316-1 du code monétaire et financier
 -  Article 2238 du code civil
 -  Article 52 de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013
 -  Décret du 17 octobre 2013 sur le plafonnement des commissions d'intervention
 -  Recommandation du Comité de la médiation bancaire aux établissements de crédit et à leurs médiateurs du 18 octobre 2004.
 -  Recommandation 2013-01 du Comité de la médiation bancaire du 30 avril 2013 relatives aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire.
- Annexe 6**  BIOGRAPHIE DU MEDiateUR

THEMES DES SAISINES 2014

Répartition des dossiers classés en Intervention Médiateur et Hors compétence

FONCTIONNEMENT DU COMPTE DE DÉPÔT : 475

- ▲ Ouverture d'un compte / Refus d'ouverture d'un compte : 11
- ▲ Clôture ou transfert du compte : 188
- ▲ Convention de compte : 3
- ▲ Découvert : 46
- ▲ Interdiction bancaire : 67
- ▲ Contestation d'écritures, y compris dépôts et retraits : 51
- ▲ Compte joint / désolidarisation : 19
- ▲ Incident de paiement (rejet/ATD) : 49
- ▲ Solde bancaire insaisissable : 8
- ▲ Procuration/tutelle/curatelle : 12
- ▲ Relevé bancaire/RIB/Photocopie : 21

MOYENS DE PAIEMENT : 476

- ▲ Cartes bancaires (Délivrance de cartes, Généralités cartes, Oppositions sur carte, Opérations carte frauduleuses) : 273
- ▲ Chèques (Délivrance de chéquiers, Généralités chèques, Perte/vol/falsification) : 86
- ▲ Autres moyens de paiement (Virements, Avis de prélèvement, prélèvements, RIB international) : 111
- ▲ Gamme de paiements alternatifs : 5

VENTES AVEC PRIMES : 14

TARIFICATION : 240

- ▲ Compte de dépôt (Frais et commissions, Prix des services bancaires) : 228
- ▲ Compte titres (Droits de garde, Transferts de comptes) : 2
- ▲ Autres (Dates de valeur, Virements transfrontières) : 2
- ▲ Frais annuels : 8

OPÉRATIONS DE CRÉDIT : 456

- ▲ Refus de crédit : 16
- ▲ Crédit à la consommation : 22
- ▲ Crédit immobilier / relais : 49
- ▲ Autres Crédits : 12
- ▲ Prêt in fine : 5
- ▲ Prêt sur gage : 1
- ▲ Remboursement (dont pénalité de remboursement anticipé) : 91
- ▲ Rachat de crédit : 26
- ▲ Échéances : 35
- ▲ Désolidarisation : 9
- ▲ Recouvrement : 28
- ▲ Renégociation : 49
- ▲ Contestation (concours/TEG/calcul intérêts) : 22
- ▲ Garanties : 43
- ▲ Assurance emprunteur : 7
- ▲ FICP : 41

PLACEMENTS FINANCIERS/BOURSIERS : 98

- ▲ Exécution d'un ordre de bourse / transfert : 28
- ▲ Comptes titres : 30
- ▲ Défaut de conseil : 4
- ▲ Fiscalité/plus-value/IFU : 27
- ▲ Rendement financier : 9

EPARGNE : 149

- ▲ Epargne réglementée (Livret A, PEL, PEP, ...) : 35
- ▲ Autres produits d'épargne : 17
- ▲ Livret A : 20
- ▲ Taux : 21
- ▲ Epargne salariale : 5
- ▲ Parts sociales : 6
- ▲ PERP : 45

ASSURANCES : 168

- ▲ Assurances/Assurance vie : 94
- ▲ Assurance/contrat : 46
- ▲ Assurance/cotisation /fiscalité : 6
- ▲ Commercialisation : 22

AUTRES : 104

- ▲ Divers : 11
- ▲ Internet (accès/codes) : 10
- ▲ Successions : 42
- ▲ Surendettement : 36
- ▲ Usurpation d'identité : 5

Annexe 2

LISTE DES BANQUES ADHÉRENTES AU SERVICE DE MÉDIATION DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE COURANT 2014

41829	AL KHALIJI FRANCE S.A.	11989	BANQUE POUYANNE
12240	ALLIANZ BANQUE	18919	BANQUE PRIVEE 1818
23890	ATTIJARIWafa BANK EUROPE	17649	BANQUE REVILLON
12548	AXA BANQUE	17779	BANQUE SBA
12088	BANCA CARIGE S.p.A.- Cassa di Rispa	17469	BANQUE SOCREDO
41189	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA	11449	BANQUE THEMIS
12589	BANCO BPI	42649	BANQUE TRAVELEX SA
19229	BANCO DE SABADELL	30588	BARCLAYS BANK PLC
41139	BANCO DO BRASIL	18729	BFC ANTILLES GUYANNE
44729	BANCO SANTANDER SA	15818	BINCK BANK
18089	BANK AUDI SARADAR FRANCE	17599	BLOM BANK FRANCE
41219	BANK OF AMERICA N.A .	40618	BOURSORAMA BANQUE
18769	BANK OF CHINA PARIS BRANCH	23779	BYBLOS BANK EUROPE SA
14879	BANK OF INDIA	16170	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE BOULOGNE S/MER
41249	BANK OF TOKYO MITSUBISHI UFJ, Ltd	28570	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE DIJON
44269	BANK SADERAT IRAN	14078	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE LILLE
17579	BANK TEJARAT	18050	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE LYON
12579	BANQUE BCP	10140	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE MARSEILLE
12179	BANQUE BIA	17620	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE NIMES
17499	BANQUE CALEDONNIENNE INVESTISSEMENT	18450	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE ROUBAIX
41439	BANQUE CHAABI DU MAROC	17150	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE TOULON
24659	BANQUE CHABRIERES	12619	CAIXA GERAL DE DEPOSITOS SA
17619	BANQUE DE L'EUROPE MERIDIONALE - BEMO	13335	CE AQUITAINE POITOU CHARENTES
11210	BANQUE DE RÉALISATIONS DE GESTION ET DE FINANCEMENT REGEFI	12135	CE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE
44149	BANQUE D'ESCOMPTE	18715	CE D'AUVERGNE ET DU LIMOUSIN
13149	BANQUE EDEL SNC	14505	CE DE LOIRE CENTRE
21990	BANQUE LEONARDO	13135	CE MIDI PYRENEES
13369	BANQUE MARTIN MAUREL	15380	CONSERVATEUR FINANCE
18569	BANQUE MISR		
30788	BANQUE NEUFLIZE OBC		
13168	BANQUE PSA FINANCE		
17679	BANQUE POPULAIRE SBE		

17206	CA ALSACE VOSGES	18529	MIZUHO CORPORATE BANK LTD
17906	CA ANJOU MAINE	16989	MOBILIS BANQUE (CAVABANQUE)
14706	CA ATLANTIQUE VENDEE	14690	MONABANQ
31489	CA CIB (CALYON)	30478	MONTE PASCHI BANQUE SA
12506	CA DE FRANCHE-COMTE	17989	NATIONAL BANK OF ABU DHABI
19806	CA DE LA MARTINIQUE	41639	NATIONAL BANK OF KUWAIT (INT'L) PLC
18306	CA DE NORMANDIE SEINE	14139	NATIONAL BANK OF PAKISTAN
12906	CA DU FINISTERE	14768	NATIXIS FINANCEMENT
43799	CA INDOSUEZ PRIVATE BANKING	14948	NATIXIS INTEREPARGNE
17510	CREATIS	30007	NATIXIS SA
18169	CREDIT SUISSE (FRANCE)	45850	ODDO ET COMPAGNIE
13428	CREDIT SUISSE SUCCURSALE DE PARIS	15068	PICTET & Cie (Europe) S.A.
13698	ESTER FINANCE TITRISATION	17919	QATAR NATIONAL BANK
17979	EUROPE ARAB BANK PLC	43789	QUILVEST BANQUE PRIVEE
15798	FBN Bank Succursale de Paris	11188	RCI Banque
18689	FRANSABANK FRANCE SA	18669	ROTHSCHILD ET COMPAGNIE BANQUE
14040	GOLDMAN SACHS PARIS INC ET CIE	16218	S.A. BFORBANK
18289	HABIB BANK LIMITED	19063	SAARLB FRANCE
11438	HR BANQUE - Banque Jean-Philippe Hottinguer	15438	S.E. MAB (MULTI ACCES BANQUE)
11833	ICBC PARIS BRANCH	18329	STATE BANK OF INDIA
14559	ING BANK N.V.	14568	SVENSKA HANDELSBANKEN AB
30438	ING BELGIUM S.A., Succursale France	11238	SWISSLIFE BANQUE PRIVEE
10128	INTESA SANPAOLO S.p.A.	43849	T.F.Bank (UNION TUNISIENNE DE BANQUES)
13688	ISBANK GmbH	30758	UBS (France) SA
30628	JP MORGAN CHASE BANK, N.A.	7025677	UFIFRANCE PATRIMOINE (Sté courtage & gtie financière)
19069	KBL RICHELIEU BANQUE PRIVEE	19570	UNION FINANCIERE DE FRANCE BANQUE
14989	KOREA EXCHANGE BANK	40238	VTB BANK (France) SA
12518	KUTXA-CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PI	14633	WESTERN UNION INT BK GMBH Succ Française
42529	LA CIE FINANCIERE EDMOND DE ROTHSCCHILD BANQUE		
30748	LAZARD FRERES BANQUE		
14120	LEGAL & GENERAL BANK (FRANCE)		
18789	MEGA ICBC		
10323	MERRILL LYNCH INTERNATIONAL BK LTD		
15628	MICOS CREDIT IMMOBILIER (CHEBANCA S.p.A.)		

LA CHARTE DE LA MEDIATION AUPRES DE LA FBF DE 2013



FÉDÉRATION
BANCAIRE
FRANÇAISE

CHARTe DU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code monétaire et financier (notamment ses articles L. 316-1 et L. 615.2). La FBF met à disposition de ses adhérents un service de médiation.

Article 1

Le médiateur auprès de la FBF est une personne qui intervient pour aider au règlement des difficultés et litiges entre un établissement qui a choisi d'adhérer à ce service de médiation et ses clients.

Il s'engage à apprécier les arguments de chacune des parties et émet des recommandations en droit et/ou en équité.

Le médiateur est nommé par le comité exécutif de la FBF parmi des personnalités extérieures reconnues. Il exerce sa mission pour une durée de trois ans, renouvelable. La nomination ou le renouvellement du médiateur se fait dans le cadre d'une procédure écrite, transparente et objective.

Le médiateur auprès de la FBF est une personne indépendante et impartiale. Il n'entretient aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec la FBF.

Il exerce sa mission de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis. Il dispose d'une équipe dédiée pour traiter les dossiers et d'un budget adapté, suffisant et révisable.

Article 2

Le médiateur est compétent pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et des opérations de crédit, services de paiement, services d'investissement, placements financiers et produits d'épargne), ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la banque (assurance emprunteur, ...).

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine seront transmis au médiateur de la FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurance). Chaque demandeur en sera informé par courrier.

Pour les bénéficiaires d'une procédure de surendettement, le médiateur reste compétent pour examiner les demandes présentées à l'exception de demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Le médiateur est libre d'accepter ou de refuser toute extension de son champ de compétence qui pourrait lui être soumise sur la base d'un accord préalable entre une banque et son client.

Article 3

Pour saisir le médiateur, il faut être un particulier, n'agissant pas pour des besoins professionnels, être client d'une des banques qui adhère à ce service et avoir fait part de sa réclamation à l'agence puis au service clientèle de la banque. Une fois ces recours exercés successivement ou sans réponse de la banque dans les 60 jours, la saisie du médiateur est possible. Cependant, dans certains cas, le médiateur reste libre de se saisir d'un dossier même si toutes les voies de recours n'ont pas été épuisées.

Il ne peut être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est déjà en cours. La saisine préalable du médiateur entraîne, en revanche, la suspension jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par l'établissement, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

Article 4

Le recours à la médiation est gratuit pour le client et se fait uniquement par écrit :

- sur son site internet www.lemediateur.fbf.fr
- par mail : mediateur@fbf.fr
- courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur
CS 151
75422 Paris cedex 09

Le médiateur répond dans un délai maximum de deux mois à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents nécessaires de la part du client et de sa banque.

Le médiateur formule une proposition de solution motivée qu'il soumet à l'approbation des parties (client et banque).

En cas de solution défavorable au client, le médiateur motive son avis. Si un établissement choisit de ne pas suivre la proposition du médiateur, il doit l'en informer par courrier et motiver son refus. Le médiateur informera le client du refus de la banque.

Article 5

La médiation prend fin quand :

- le client et la banque acceptent la proposition faite par le médiateur ou l'un ou les deux la refusent,
- le client demande au médiateur de mettre un terme à la médiation.

La charte est disponible auprès de chaque banque et un exemplaire est remis à chaque personne qui en fait la demande. Le médiateur établit chaque année un rapport de son activité qu'il met à disposition sur le site internet.

Annexe 4

LE SITE INTERNET DU MÉDIATEUR


lemediateur.fbf.fr
LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

A- A+


[LA MÉDIATION](#)
[LE MÉDIATEUR](#)
[VOTRE RÉCLAMATION](#)
[INFOS UTILES](#)

Vous avez un litige avec votre banque ?
 Comme avec tout prestataire de service, les désaccords avec votre banque sont possibles. S'ils persistent, la compétence et l'impartialité du médiateur faciliteront la recherche d'une solution amiable pour votre dossier.

✓ **VÉRIFIEZ QUE VOUS ÊTES CLIENT D'UNE DES BANQUES ADHÉRENTES AU SERVICE DE MÉDIATION DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE.**



EDITO
Paul Lorient

"En tant que Médiateur auprès de la FBF, j'interviens, de façon indépendante et impartiale, pour proposer un règlement amiable au litige entre un client et sa banque. Ce service est gratuit et mon avis intervient dans les 60 jours à compter de la réception de votre dossier complet." RAPPORT DU MÉDIATEUR 2012

✓ **SON RAPPORT D'ACTIVITÉ**



LA DÉMARCHE EN 3 ÉTAPES

La médiation bancaire intervient après épuisement des voies de recours auprès de votre banque. Voici comment ça marche :

1
Les recours internes

2
La saisine du médiateur

3
Etude du dossier et réponse du médiateur

✓ **VOIR LES 3 ÉTAPES DE LA DÉMARCHÉ**



DÉPOSER MON DOSSIER

Vous allez accéder à un formulaire qui vous permettra de déposer votre réclamation, en quelques minutes.

Rassemblez toutes les informations et documents dont vous disposez.

Ce recours est gratuit. Votre dossier sera étudié et une réponse vous sera apportée par le médiateur.

✓ **ACCÉDER AU FORMULAIRE**

Actus



Régler un litige avec sa banque

Afficher la vidéo avec les sous titres

FAQ

QUESTION :
Comment faire pour saisir le médiateur ?

RÉPONSE :
Tout d'abord, vérifiez les coordonnées du médiateur de votre établissement sur vos relevés bancaires, votre convention de compte ou sur le site internet de votre [...]

✓ **TOUTES LES FAQ**

Publications



Comment régler un litige avec votre banque ?

✓ **TÉLÉCHARGER** (290.05 Ko)

lemediateur.fbf.fr

 Tweet 1
  J'aime 0
 


[FAQ](#) | [PUBLICATIONS](#) | [DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE](#) | [MENTIONS LÉGALES](#)

LES PRINCIPAUX TEXTES RELATIFS À LA MÉDIATION

Annexe 5 A

Code monétaire et financier

Chapitre VI : Médiation

Article L316-1

Modifié par LOI n°2013-100 du 28 janvier 2013 - art. 5

Tout établissement de crédit, de monnaie électronique ou de paiement désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II. Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité.

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription conformément aux conditions de l'article 2238 du code civil. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention de compte de dépôt mentionnée au I de l'article L. 312-1-1, sur le contrat-cadre de services de paiement prévu à l'article L. 314-12 y compris sur le contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 315-7, sur les relevés de compte, ainsi que sur le support mis à disposition du détenteur sur lequel la monnaie électronique est stockée.

Le compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au gouverneur de la Banque de France et au président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1.

Annexe 5 B

Médiation ou conciliation et délai de prescription de l'action en justice

Code civil

Article 2238

Modifié par LOI n°2010-1609 du 22 décembre 2010 - art. 37

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

**Article 52 de la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation
et de régulation des activités bancaires.**

La sous-section 2 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code monétaire et financier est complétée par un article L. 312-1-3 ainsi rétabli : « Art. L. 312-1-3.-Les commissions perçues par un établissement de crédit à raison du traitement des irrégularités de fonctionnement d'un compte bancaire sont plafonnées, par mois et par opération, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Parmi ces personnes, celles qui souscrivent l'offre mentionnée au deuxième alinéa du présent article ainsi que celles qui bénéficient des services bancaires de base mentionnés au cinquième alinéa de l'article L. 312-1 se voient appliquer des plafonds spécifiques. « Les établissements de crédit proposent aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui se trouvent en situation de fragilité, eu égard, notamment, au montant de leurs ressources, une offre spécifique qui comprend des moyens de paiement, dont au moins deux chèques de banque par mois, et des services appropriés à leur situation et de nature à limiter les frais supportés en cas d'incident. « Les conditions d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat. »

**Décret sur le plafonnement des commissions d'intervention
du 17 octobre 2013**

Entrée en vigueur : les dispositions du présent décret entrent en vigueur le 1er janvier 2014.

Notice : l'article 52 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires plafonne les commissions d'intervention afin de limiter les frais acquittés par les clients de banques lors des dépassements de découvert autorisés, en particulier les plus fragiles. Deux types de plafonds ont été retenus par le législateur : d'une part, un plafond par mois et par opération pour tous les clients ; d'autre part, un plafond spécifique pour les populations qui se trouvent en situation de fragilité. Ce plafond, plus bas que le précédent, est appliqué aux personnes souscrivant une offre adaptée de nature à limiter les incidents de paiement prévue au même article ainsi qu'à celles bénéficiant des services bancaires de base définis à l'article L. 312-1 du code monétaire et financier

Article 1 : La sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code monétaire et financier est complétée par deux articles R. 312-4-1 et R. 312-4-2 ainsi rédigés : « Art. R. 312-4-1. - Les commissions perçues par les établissements de crédit, mentionnées à la première phrase de l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois. » Art. R. 312-4-2. - Les plafonds spécifiques, mentionnés au premier alinéa de l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier, applicables aux montants des commissions perçues sur les personnes ayant souscrit l'offre mentionnée au deuxième alinéa du même article ou sur celles qui bénéficient des services bancaires de base mentionnés à l'article L. 312-1 du même code, sont fixés à 4 euros par opération et à 20 euros par mois. »

RECOMMANDATIONS AUX ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET À LEURS MÉDIATEURS

Vu la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001,
Vu le décret n° 2003-193 du 5 mars 2003,
Vu la recommandation de la Commission européenne du 30 mars 1998,
Après en avoir délibéré,

Le Comité de la médiation bancaire, qui a reçu de la loi la mission de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, adresse les recommandations suivantes aux établissements de crédit et à leurs médiateurs, en se référant notamment aux principes d'indépendance, de transparence et d'efficacité fixés par la recommandation susvisée de la Commission européenne.

I - Afin que soit assurée l'impartialité de l'action du médiateur, ce dernier ne doit pas être placé sous la subordination de l'établissement de crédit qui l'a désigné ou d'une filiale de cet établissement ni avoir travaillé pour cet établissement ou une de ses filiales au cours des trois dernières années précédant son entrée en fonction. Dans le cadre de son activité de médiation, il ne doit recevoir aucun ordre de la part de cet établissement. Tout manquement à cette règle doit être immédiatement signalé par le médiateur au Comité de la médiation bancaire.

II - L'accès du client à la procédure doit être garanti, ce qui implique que les établissements de crédit veillent à ce que les courriers adressés au médiateur lui parviennent directement grâce à la mise à disposition de coordonnées (« boîte aux lettres ») qui lui sont propres et que le client ne soit pas obligé de passer par l'intermédiaire d'un tiers pour présenter sa demande de médiation. Ces coordonnées doivent être obligatoirement portées à la connaissance des clients, notamment par des mentions visibles sur les relevés de compte. Ces mentions doivent faire l'objet de rappels périodiques, étant précisé que l'utilisation à cet effet des relevés de compte n'exclut pas l'utilisation d'autres supports.

Le client peut se faire assister par un conseil de son choix.

III - Le dispositif de médiation institué par la loi s'applique actuellement aux ventes liées et aux ventes avec primes, ce qui doit conduire tout établissement potentiellement concerné, effectuant des opérations de banque avec une clientèle, à désigner un médiateur. Par ailleurs, afin de faciliter et d'améliorer le dialogue entre les établissements et leurs clients, il est souhaitable, comme le prévoit la loi précitée et comme c'est d'ailleurs déjà le cas dans la plupart des établissements, que le champ de compétence des médiateurs couvre tous les différends concernant des comptes de dépôt.

En l'absence de convention de compte écrite avec un client particulier, il est également souhaitable que le médiateur puisse être saisi par celui-ci de tous les litiges entrant dans le champ de la convention de compte formalisée par l'établissement et proposée notamment à ses nouveaux clients ainsi, bien entendu, que de tout différend portant sur une vente liée ou une vente avec primes.

Christian NOYER

(Source : Comité de la médiation bancaire – bilan annuel 2004)

Comité de la Médiation Bancaire

Recommandation 2013-01 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013 relative aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire.

Vu l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011,

Vu le Code monétaire et financier, notamment ses articles L. 316-1 et L. 615-2,

Vu l'arrêté du 29 juillet 2009,

Vu la délibération du Comité de la Médiation Bancaire du 19 décembre 2012,

Préambule

La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code monétaire et financier (en particulier ses articles L. 316-1 et L. 615.2). La mise en œuvre de ce cadre législatif et réglementaire nécessite cependant l'élaboration au niveau de chaque entité financière dotée d'un médiateur, d'un texte d'application la plupart du temps dénommé « charte de la médiation ». Ces chartes doivent présenter une triple caractéristique : être à la fois souples et précises pour assurer un fonctionnement optimum de la procédure ; être facilement accessibles et intelligibles pour un client standard de l'établissement ; ne comporter aucune clause susceptible de dénaturer ou de limiter, de quelque manière que ce soit, la portée des textes en vigueur.

Dix ans après l'entrée en vigueur de la loi MURCEF, le Comité a estimé devoir procéder à une revue des principales chartes en application et de préciser, en fonction des constats effectués, les bonnes pratiques que les établissements doivent suivre en la matière afin de s'inscrire pleinement dans une démarche de qualité procédurale conforme tant aux orientations des Pouvoirs publics français, qu'aux règles et critères progressivement déployés par les instances européennes.

Après en avoir délibéré en ses séances des 11 juillet et 19 décembre 2012, et sur la base des conclusions auxquelles sont parvenus les membres du groupe de travail constitué sur ce thème¹, **le Comité de la Médiation Bancaire**, légalement compétent pour préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance, **recommande aux établissements de crédit, de monnaie électronique et de paiement, aux organismes professionnels, ainsi qu'aux médiateurs** statuant, selon les nécessités, en droit ou en équité :

¹ Le groupe de travail était constitué des quatre membres du CMB, de trois médiateurs et de trois représentants des organisations de consommateurs. Son animation et la synthèse des travaux ont été assurées par le Secrétaire du Comité (cf. annexe).

Comité de la Médiation Bancaire

1. Statut du médiateur

1.1 Indépendance du médiateur

Que le médiateur soit placé dans une position et exerce son activité de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement du litige qui lui est soumis.

1.2 Nomination

Que le médiateur soit nommé, ou renouvelé dans ses fonctions, en application d'une procédure écrite, transparente et objective, fixant en particulier les critères de choix du candidat retenu ainsi que l'instance chargée d'opérer la sélection.

1.3 Mandat

Que le médiateur dispose d'un mandat à durée déterminée (idéalement d'une durée de trois ans) renouvelable. Ce mandat est irrévocable excepté pour des motifs graves limitativement énumérés et appréciés contradictoirement par l'instance de nomination. Il est exclusif de toute autre fonction exercée dans une entité susceptible d'entrer, directement ou indirectement, dans son champ de compétence.

1.4 Moyens de fonctionnement

Que le médiateur dispose de moyens de fonctionnement, en particulier d'un budget suffisant et d'une équipe dédiée, adaptés à ses besoins et révisables périodiquement, en fonction de l'évolution de son activité.

1.5 Positionnement vis-à-vis de l'établissement

Que le médiateur d'établissement ait pour interlocuteur le ou les responsable(s) exécutif(s) le(s) plus élevé(s) de l'organisation relevant de sa compétence.

2. Champ de compétence du médiateur

2.1. Compétence liée à la nature du litige soumis au médiateur

2.1.1. Compétence de fond

Que le médiateur bancaire soit compétent pour connaître des litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne.

Comité de la Médiation Bancaire

2.1.2 Produits et services d'assurance distribués par les établissements de crédit et de paiement

- Que seuls les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par un établissement de crédit (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...), relèvent de la compétence du médiateur dudit établissement.
- Que pour les litiges ne relevant pas de l'alinéa précédent, le médiateur saisi transmette le dossier au médiateur de l'assurance compétent et en informe le demandeur à qui il précise les qualité et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

2.1.3. Compétence conventionnelle

Que, par ailleurs, il soit fait un large usage des possibilités offertes par la voie conventionnelle pour élargir le champ de compétence dévolu au médiateur en fonction du profil de la clientèle et de la nature des difficultés le plus souvent rencontrées.

2.2. Compétence procédurale

2.2.1. Que soit clarifiée et renforcée substantiellement l'information de la clientèle sur les procédures de réclamation à observer.

2.2.2. Que soit prévue une application souple du principe d'épuisement des recours internes laissant le médiateur apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier.

2.2.3. Que les niveaux de recours préalables à la saisine du médiateur ne soient pas démultipliés à l'excès, trois échelons (agence ; service régional ; service national) constituant un maximum, deux (agence ; service clientèle ou assimilé) paraissant préférables.

3. Articulation entre procédures

3.1. Médiation et recours judiciaire

Que le médiateur ne puisse pas être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est en cours. Que la saisine préalable du médiateur entraîne, en revanche, la suspension, jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par l'établissement, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

Comité de la Médiation Bancaire

3.2. Médiation et bénéficiaire d'une procédure de surendettement

Que 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.

4. Délais de la médiation

4.1. Absence de réponse de l'établissement à une réclamation

Que l'absence avérée de réponse de l'établissement à une réclamation pendant un délai égal à deux mois, à compter de la demande, équivaille à un rejet de celle-ci.

Que le dossier soit dès lors éligible à la médiation.

4.2. Point de départ de la procédure

Que les chartes de la médiation précisent clairement le point de départ de la médiation permettant le calcul du délai légal en vigueur et invitent les détenteurs de pièces complémentaires à les transmettre au médiateur dans les délais les plus brefs.

4.3. Recours internes

Que les chartes précisent également la hiérarchie, la nature et les modalités de mise en œuvre des recours internes (dans les limites stipulées supra au § 2.2.3.) qui doivent être formés par le client préalablement à la saisine du médiateur.

5. Avis du médiateur et accord des parties

5.1. Préconisation du médiateur et accord des parties

5.1.1. Qu'à l'issue de l'instruction du dossier par tous moyens qu'il juge utile, le médiateur formule une proposition de solution motivée (sous une forme convenue avec l'établissement) qu'il soumet à l'approbation des parties.

Cette proposition ne lie pas ces dernières, excepté en cas de stipulation contraire de la charte engageant l'établissement de crédit.

En cas de solution défavorable au client (rejet total ou partiel), le médiateur motive son avis.

5.1.2. Que si un établissement de crédit choisit de ne pas adhérer à la proposition du médiateur, il en informe le médiateur par courrier motivé, à charge pour ce dernier d'informer le demandeur de cette décision.

Comité de la Médiation Bancaire

5.2. Forme de l'accord

Que si l'accord des parties peut revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil, dès lors que celle-ci implique un abandon de droits des deux parties, les chartes ne puissent prévoir que l'avis du médiateur prendra systématiquement une telle forme.

5.3. Suivi de l'accord

Que le médiateur soit informé de toute éventuelle difficulté survenant dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre les parties.

6. Terme de la médiation (hors introduction d'une action judiciaire)

Que le terme de la médiation intervienne en cas :

- d'approbation des deux parties ou de refus d'une ou des parties de la recommandation formulée par le médiateur,
- de la décision, signifiée par le demandeur, de mettre un terme à la procédure de médiation.

7. Présentation générale des chartes

7.1. Rappel de la législation en vigueur

Que chacune des chartes rappelle, en préambule du texte, la législation en vigueur en veillant à ce que les visas soient dûment actualisés.

7.2. Terminologie

Que les chartes soient rédigées dans un langage clair et précis, aisément accessible.

8. Organisation du dispositif de médiation

8.1. Positionnement vis-à-vis de la chaîne de traitement des réclamations

Que les établissements veillent à distinguer clairement le positionnement du dispositif de médiation vis-à-vis de la chaîne de traitement des réclamations et son rôle dans l'amélioration de la qualité de la relation de clientèle.

8.2. Architecture générale du dispositif

Que les établissements privilégient une architecture optimisée du dispositif de médiation supposant que son positionnement au sein de l'entreprise, ses moyens de fonctionnement et son articulation avec le service clientèle garantissent son effectivité et son efficacité.

9. Information de la clientèle

Que soient poursuivies et développées les actions d'information de la clientèle consacrées à la médiation, en particulier au sein des agences et via les sites Internet dédiés.

BIOGRAPHIE DU MÉDIATEUR

Paul Loridant est né le 22 avril 1948 à Ille-sur-Têt (Pyrénées Orientales).

Etude et formation

En 1971, il est licencié de sciences économiques à l'université Paris I Panthéon-Sorbonne, en 1972, il est diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris puis obtint en 1974 un diplôme d'études supérieures en sciences économiques toujours à Paris I.

Carrière professionnelle

Directeur adjoint de la Banque de France, en détachement de 1986 à 2004 pour se consacrer au travail législatif, Paul Loridant fut chargé de mission auprès du Directeur du patrimoine immobilier. Depuis juillet 2006, nommé directeur de service, il a été conseiller pour les relations territoriales au cabinet du Gouverneur. Il a été également secrétaire général de l'observatoire de la micro-finance à partir de mai 2008. Depuis le 1er février 2012, après avoir quitté la Banque de France, il est médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française.

Carrière politique

Paul Loridant a été maire des Ulis de 1977 à 2008, Conseiller général du canton des Ulis de 1985 à 1988 et Sénateur de l'Essonne de 1986 à 2004, membre de la Commission des finances. Il a en outre été secrétaire général du Mouvement des Citoyens de 1998 à 2002.

Depuis mars 2014, il est 3ème maire adjoint chargé des finances et des affaires sociales de la ville des Ulis. Il est également conseiller communautaire à la CAPS (Communauté d'Agglomération du Plateau de Saclay).

En outre, le médiateur auprès de la FBF rappelle qu'il a été nommé membre du Conseil scientifique du Comité pour l'inclusion bancaire, dont le secrétariat est assuré par la Direction Générale des Statistiques de la Banque de France. Ainsi, le médiateur a participé au cours de l'année 2014 aux réunions de ce conseil.

A titre personnel, Paul Loridant est membre du Comité du label de l'association FINANSOL (Finance Solidaire) et participe donc au processus de labellisation.

www.lemediateur.fbf.fr

Monsieur le Médiateur auprès
de la Fédération Bancaire Française

CS 151 — 75422 Paris Cedex 09

Médiateur auprès de la FBF :
Paul LORIDANT

Equipe Médiation
Lydia FLOM-SADAUNE
Rachida AIT-OUAHMANE
Sandie PALMA

Imprimé en mai 2015