

LE MEDIATEUR  
AUPRES DE LA FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

COMPTE RENDU D'ACTIVITE  
2008

B. JOLIVET  
L. FLOM SADAUNE

Le présent rapport a pour objet de présenter pour 2008 les travaux du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF).

Il s'efforce de respecter, chaque fois que cela a été possible, le « plan type » pour l'activité 2008 qui lui a été envoyé par le Comité de la médiation bancaire.

Diverses annexes précisent le mode de fonctionnement de cette médiation. C'est le cas notamment pour la liste des 122 établissements adhérents en 2008 à la médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, contre 118 en 2007, 119 en 2006, 125 en 2005 et 122 en 2004, et pour la convention qui les lie dans ce cadre à la Société de Développement des Techniques Bancaires (SDTB), filiale à 100% de la FBF.

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](http://www.banque-france.fr)).

\* \*  
\*

## **1/ Le champ de compétence de la médiation bancaire:**

1. L'évolution majeure intervenue en 2008 dans le domaine de la médiation bancaire tient bien évidemment à la modification du champ de cette médiation par la Loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

Ces dispositions, codifiées dans l'article L 312-1-3 du code monétaire et financier (annexe 4), étendent sensiblement le champ de la médiation légale, au-delà du fonctionnement du compte et des ventes liées, pour inclure désormais le crédit, à l'exception des décisions d'octroi, l'épargne et les produits financiers.

Cet élargissement qui répond aux vœux du Comité de la médiation bancaire (CMB), du Comité consultatif des services financiers (CCSF) et de la plupart des médiateurs devrait donner, après une période d'acclimatation, une meilleure assise à la

médiation bancaire, en faisant très sensiblement reculer les causes d'irrecevabilité. Il est vrai qu'un certain nombre d'établissements avaient déjà procédé de manière volontaire à cette amélioration.

Les dispositions de la loi ne comportant pas de textes d'application ont été d'application immédiate et ont donc couvert la totalité de l'année 2008.

2. Le dispositif de médiation bancaire proposé à ses adhérents par la Fédération Bancaire Française (FBF) a naturellement été modifié pour tenir compte de ce nouvel état de droit. C'est le cas de la charte du service de médiation (annexe 2) et de la convention de médiation conclue entre la Société pour le Développement des Techniques Bancaires (SDTB), filiale de la FBF, et les adhérents à ce service (annexe 1).
3. Il est sans doute trop tôt pour mesurer pleinement l'impact qu'aura cet élargissement du périmètre sur la médiation auprès de la FBF.

On peut cependant dès à présent noter deux tendances en 2008 :

- L'effet quantitatif a été relativement limité du fait que le champ de cette médiation avait déjà été partiellement étendu avec l'ouverture, à côté de la médiation légale (option A), d'une médiation étendue (option B) qui était majoritaire en nombre. De même, l'information donnée par les banques adhérentes sur cette évolution est souvent restée formelle sans faire l'objet d'une information active.
- Par contre, la distribution des saisines – comme on le verra plus loin – s'est trouvée sensiblement modifiée. C'est en particulier le cas pour les litiges touchant aux opérations de crédit qui étaient précédemment irrecevables aux termes de la charte FBF.

## **2/ Coordonnées du médiateur :**

Elles n'ont pas changé en 2008.

Le médiateur auprès de la FBF peut être saisi par courrier, à la boîte postale BP 151- 75422 Paris Cedex 09 où il est seul à avoir accès.

Il peut également être contacté par fax (01-48-00-52-89) ou par courriel ([mediateur@fbf.fr](mailto:mediateur@fbf.fr))

Pour éviter tout risque d'ambiguïté, il fonctionne uniquement par procédure écrite. Ses coordonnées téléphoniques sont naturellement à la disposition du Comité de la médiation bancaire.

### **3/ Les grandes tendances de l'activité de médiation en 2008:**

Les tendances globales constatées en 2008 sont dans la ligne de celles qui avaient caractérisé les années précédentes. Elles sont satisfaisantes et marquent une consolidation du dispositif.

- 992 courriers ont été reçus et enregistrés contre 1076 en 2007, 938 en 2006, 862 en 2005, 914 en 2004 et 1 043 en 2003.
- 47 banques adhérentes ont été « actives » en 2008 – c'est-à-dire qu'au moins un courrier les concernant a été reçu par le médiateur. – Ce nombre était de 48 banques en 2007, 39 en 2006, 45 en 2005, 35 en 2004 et de 45 en 2003.

Par contre, les thèmes des saisines enregistrées en 2008 marquent une évolution notable par rapport à l'année précédente :

- Les litiges relatifs au fonctionnement du compte de dépôt et aux moyens de paiement sont en nette régression.
- Les litiges relatifs aux opérations de crédit sont en nette augmentation, et tout spécialement dans le domaine immobilier. Cette évolution traduit à la fois l'élargissement du champ de la médiation et l'impact de la crise économique et financière. On notera en particulier les différends portant sur les renégociations et les restructurations de dettes, sur les taux variables et sur les opérations de nantissement.
- Enfin, les litiges en matière d'épargne, de placements financiers et d'assurance vie s'accroissent également du fait de l'extension du champ de la médiation et de la détérioration de la situation des marchés. On peut noter dans ce domaine une contestation nettement plus fréquente de la qualité des conseils apportés par les banques et les intermédiaires.

D'une manière générale, le traitement des litiges devient plus difficile et plus complexe.

Je rappellerai enfin qu'un certain nombre de sujets gagneraient à être approfondis, notamment les clôtures de compte, l'aspect bancaire des successions et le traitement des comptes joints (en cours d'examen par le CCSF).

#### **4/ Activité du médiateur :**

- Le mandat du médiateur est d'une durée de deux ans.
- 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.
- Le traitement des réclamations :
  - Tous les courriers adressés au médiateur sont reçus directement et exclusivement par lui et son adjointe, à l'exclusion de toute autre personne. Ils font toujours l'objet d'un accusé de réception.
  - Lorsque le dossier est hors du champ de compétence ou lorsqu'il n'est encore qu'une réclamation (le médiateur n'intervenant qu'en cas de litige constaté), il est transmis à l'établissement de crédit concerné en lui demandant de tenir le médiateur informé de la suite donnée. L'expéditeur est naturellement avisé de cette transmission.

#### **5/ Analyse de l'activité :**

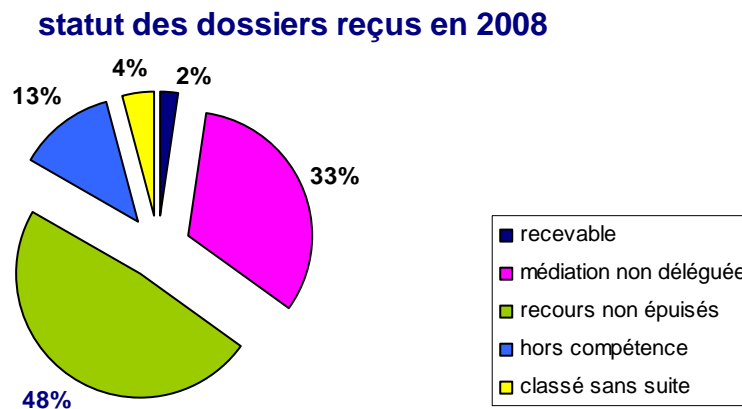
##### **A) Les 992 courriers reçus en 2008 ont été orientés de la manière suivante :**

- 324 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 (Autorité des Marchés Financiers), des demandes de recours sur des médiations...)
- 41 ont été classés sans suite car ne comportant pas le nom d'un établissement.

S'agissant de la médiation FBF :

- 124 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...)

- 481 ont été différés pour non épuisement préalable des voies de recours interne des établissements.
- 22 courriers (contre 14 en 2007, 14 en 2006, 33 en 2005 et 29 en 2004) ont donc été directement « traitables » par le médiateur. Sur ces courriers, 12 ont fait l'objet d'une médiation explicite, 8 n'ont pas été admis à la procédure de médiation, 1 a le statut de recevable et 1 a été résolu avant la médiation. .



## B) La résolution de certains litiges :

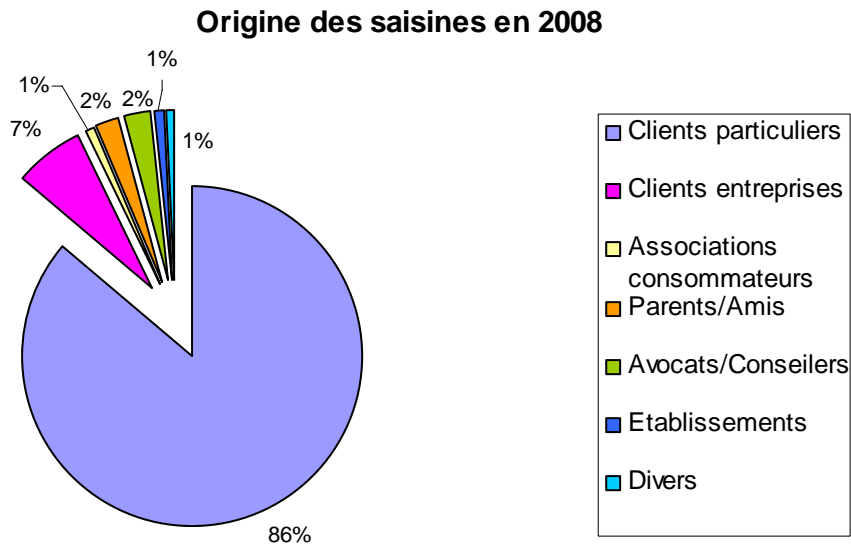
Il faut également observer que, au total, 257 courriers sur les 627 concernant une banque adhérente au service de médiation de la FBF ont trouvé une solution satisfaisante pour les demandeurs du seul fait d'un passage par la « case » médiateur.

- 19 classés en « hors compétence »
- 232 classés en « recours non épuisés »
- 1 classé en « clôturé avant médiation »

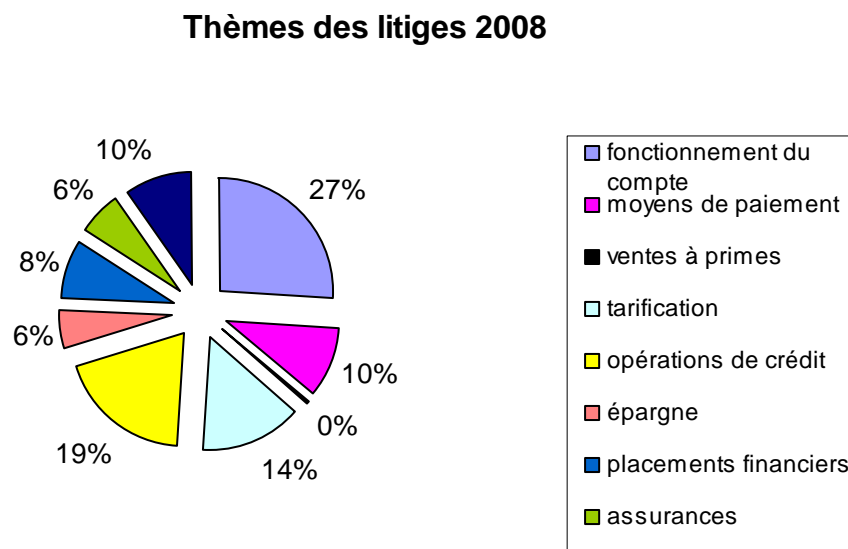
5 dossiers classés en médiation non déléguée ont également trouvé une solution satisfaisante pour le client.

### C) Origine de la saisine.

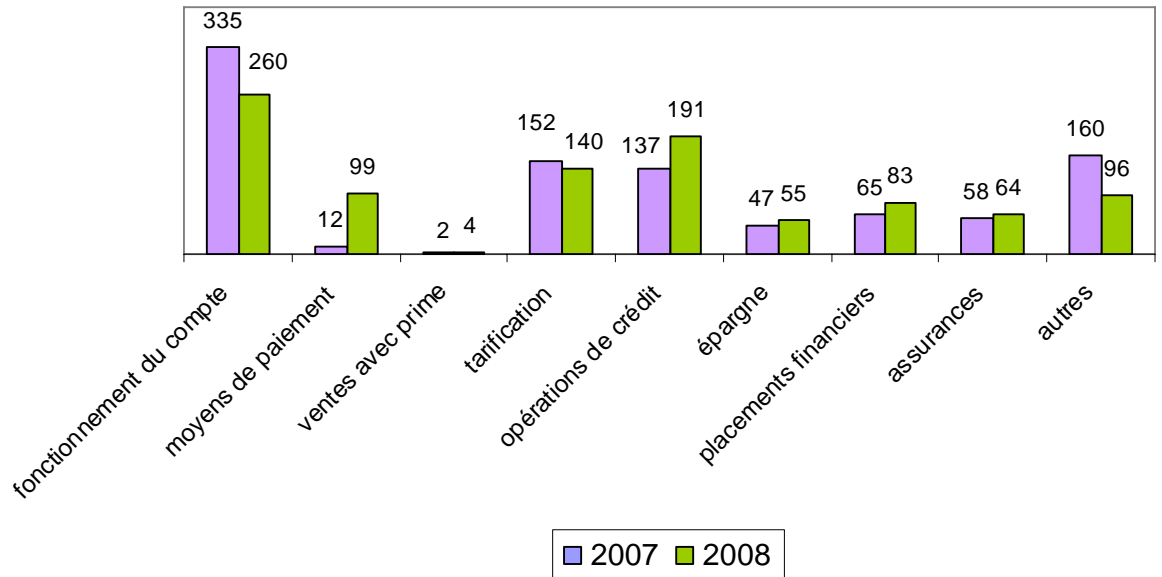
Sur ces 992 courriers, la majorité a été envoyée directement par le client :



### D) Analyse par thèmes des saisines :



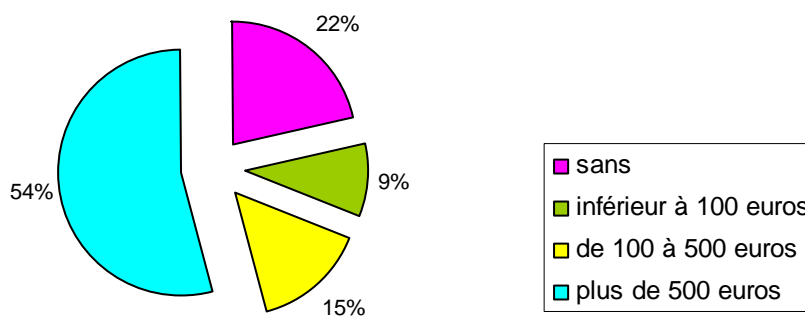
## Thèmes des litiges 2007/2008



L'analyse détaillée de ces saisines figure en annexe du rapport.

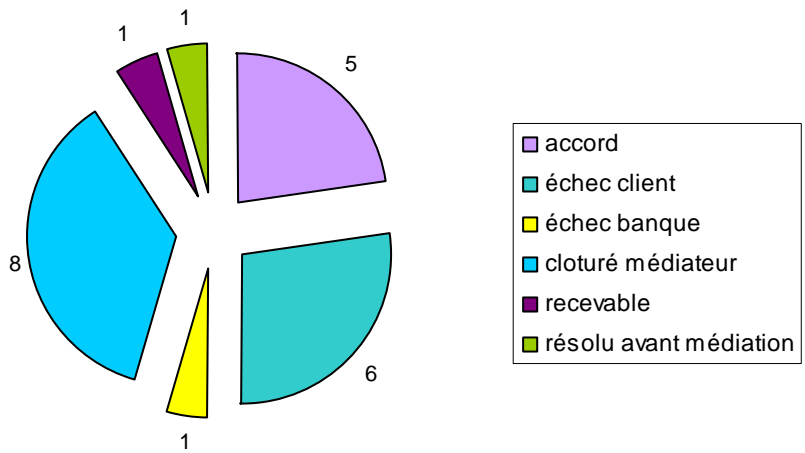
### E) Aspect financier des dossiers reçus :

#### aspect financier des dossiers reçus en 2008

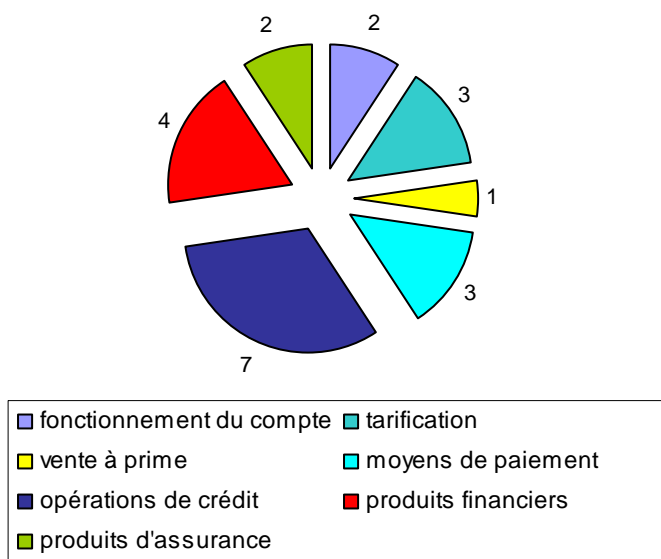


**F) Analyse des médiations :**

**Suivi des 22 dossiers de médiation**



**objet des litiges des dossiers de médiation**



## **G) Fonctionnement :**

1/ 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 », les autres se situant au niveau d'un établissement ou d'un groupe.

Dans le cadre de cette mise en commun, il rassemble pour l'essentiel :

- des établissements de taille modeste, d'origine française ou étrangère,
- des établissements faisant partie d'un groupe mutualiste ou coopératif,
- des établissements dont l'activité de banque de détail est restreinte ou spécialisée (cf. gestion de fortune...),
- la majorité des banques à distance qui n'ont pas de guichets mais une activité via internet.

Cette forme de médiation n'est donc pas comparable à celle recensée par le Comité de la médiation bancaire comme étant pour « compte propre ». Le nombre de courriers et de médiation qu'elle recense (992 en 2008) étant notamment très inférieur à celui des grands groupes qui constituent l'essentiel de l'activité de banque de détail (près de 25 000 réclamations en 2007), il serait imprudent d'en tirer des conclusions générales.

Elle comporte toutefois des caractéristiques propres qui méritent d'être soulignées :

- Le positionnement totalement extérieur de son médiateur choisi par la FBF et rémunéré par elle (plutôt que par les établissements) ne peut que conforter la perception de son indépendance.
- Son fonctionnement 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, c'est l'ensemble des courriers reçus qui fait l'objet d'un suivi particulier. Cette pré-médiation explique le taux élevé des courriers recevant une réponse favorable et, de ce fait, le nombre relativement modeste des médiations à proprement parler.
- La relation privilégiée avec les banques à distance permet également de traiter d'une manière spécifique et dans le cadre d'un dialogue rapproché les problèmes particuliers liés à ce type de relations et à l'usage de l'internet (déficiences, codes, inadéquation des matériels, clôtures de comptes, informations, services relation-clientèle...).

2/ Le délai de deux mois fixé au médiateur a été tenu sans difficultés particulières.

3/ Comme les années précédentes, j'estime que mon indépendance et mon impartialité n'ont jamais été mises en question par la FBF ou par les établissements qui adhèrent à son dispositif de médiation.

4/ Les difficultés que j'ai pu rencontrer en 2008 dans l'exercice de la médiation FBF sont de divers ordres :

- Je suis régulièrement amené à rappeler que la médiation présume la bonne foi de toutes les parties au litige, d'autant que je ne dispose naturellement d'aucun pouvoir d'investigation.
- J'ai été conduit à indiquer à quelques établissements que certaines pratiques me paraissent incompatibles avec la médiation :
  - L'indication à l'avance que mes recommandations seraient de toutes façons rejetées,
  - La clôture de compte en cours de médiation qui aurait pour effet d'y mettre fin,
  - La mise au contentieux avec intervention d'un organisme de recouvrement valant interruption de la médiation.

## **6/ Cadre de fonctionnement de la médiation FBF:**

A) En application de la Charte de la Fédération Bancaire Française, le compte rendu du médiateur est rendu public, notamment sur le site internet de la FBF.

B) Le médiateur dispose d'un bureau et des moyens, notamment informatiques, qui lui sont nécessaires. Une assistante (Madame Flom Sadaune) est mise à sa disposition et s'occupe exclusivement de la médiation.

C) Les principaux éléments juridiques sur lesquels s'appuie l'activité du médiateur auprès de la FBF ont été en 2008:

- Le code monétaire et financier, et notamment ses articles L 312-1-1 à L 312-1-4, modifié notamment par la Loi N° 2008 – 3 du 3 janvier 2008.
- L'arrêté ministériel du 8 mars 2005 précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt.

- L'arrêté ministériel du 4 avril 2005 fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt.
- Les recommandations du Comité de la médiation bancaire.
- La charte du service de médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, telle que modifiée en janvier 2008.
- Le décret du 17 novembre 2007 relatif aux frais bancaires applicables en cas d'incident de paiement.
- La convention de médiation entre la SDTB et les banques adhérentes, telle que modifiée en janvier 2008.

## **7/ Remarques et suggestions générales:**

### **A) S'agissant de la portée de la médiation bancaire de la FBF :**

Il est important de souligner que la loi précise désormais clairement l'applicabilité de la médiation légale « aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ».

Ce texte devrait lever les difficultés qui pouvaient exister précédemment et permettre également d'éviter toute ambiguïté par rapport à l'activité du médiateur du crédit.

### **B) La question des engagements pris par les banques et la Profession bancaire :**

J'ai déjà soulevé cette question dans un précédent rapport (2005). Il me semble que sa portée s'est encore accrue du fait de la multiplication de ces engagements qui sont d'ailleurs de nature diverse suivant qu'ils sont unilatéraux, pris au cours de réunions du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) – dont le rôle s'est accru dans ce domaine - et comportent, le cas échéant, une approbation par les Pouvoirs publics.

Pour m'en tenir à l'année 2008, on peut citer :

- Les engagements sur les crédits à taux variables (mai 2008)
- Les engagements sur les crédits relais immobiliers (octobre 2008)
- Les engagements sur l'amélioration de l'information sur l'assurance emprunteur (novembre 2008)
- La charte (homologuée en 2008) d'accessibilité bancaire pour renforcer le droit au compte.

Ces éléments d'autorégulation sont sans aucun doute bienvenus du fait de leur souplesse et des concertations qui les ont précédés.

Ils impliquent cependant, du point de vue d'un médiateur, quelques clarifications :

- La mise à disposition des médiateurs d'un corpus tenu à jour de ces engagements serait certainement d'une grande utilité. Le Comité de la médiation bancaire pourrait y veiller pour ce qui le concerne.
- La question du rôle des médiateurs (et le cas échéant des chargés de la conformité) dans le respect de ces engagements demeure posée. A cet égard, la prise en compte de la « soft law » dans le processus de médiation appelle probablement une réflexion spécifique. Dans l'immédiat, et pour ce qui me concerne, la FBF m'a très clairement indiqué que j'étais fondé à prendre en considération ces engagements dans l'élaboration de mes recommandations de solution aux litiges.
- Il est clair enfin que la question m'est déjà régulièrement posée, notamment par les clients ou leurs représentants (associations de consommateurs, avocats...) du caractère d'opposabilité qui peut s'attacher à ces engagements, à l'image par exemple du Banking Code britannique, lors de la saisine des médiateurs.

### **C) La médiation auprès de la FBF et les questions d'assurance :**

Ces questions se présentent régulièrement au médiateur dans la mesure où l'activité bancaire s'étend désormais fréquemment à la commercialisation de produits d'assurance (vie, dommages, invalidité, décès, épargne ...) soit directement soit sous forme d'assurance de groupes. Les assureurs sont également intéressés par l'activité bancaire, y compris sous forme de banques directes (cf. AXA et AGF dont je suis médiateur).

D'une manière générale, les relations sont relativement simples dans ce domaine du fait que :

- Les référentiels de base sont clairement différenciés puisqu'ils relèvent soit du Code monétaire et financier soit du Code des assurances.
- J'entretiens un excellent dialogue avec les médiateurs d'assurance et notamment avec le médiateur désigné par la FFSA (Monsieur Frizon) pour régler les difficultés éventuelles. Nous intervenons, le cas échéant, de manière concertée pour qu'aucun client ne se trouve pris dans « un conflit négatif ».

Il reste que, en particulier du fait du choix de leur interlocuteur au moment de la commercialisation, les clients estiment souvent que leur partenaire naturel est la banque, pour les difficultés de toutes sortes – y compris d'assurance – qui peuvent survenir (sinistres, garanties, nantissement, recouvrement). A charge pour elle de les répercuter s'il y a lieu, dans un délai raisonnable, vers l'assureur.

IL est certain, que des progrès pourraient être réalisés dans ce domaine, notamment lorsque la banque et l'assureur n'appartiennent pas au même groupe.

Par ailleurs, des problèmes spécifiques demeurent concernant :

- L'assurance emprunteur, pour laquelle les engagements pris en 2008 sur l'information devraient améliorer très substantiellement les choses.
- Le nantissement de contrats d'assurance vie à l'appui de crédits immobiliers in fine, qui imbrique étroitement banque et assurance. Il est certain, dans ce domaine, que la conjoncture agitée des marchés financiers ne facilite pas les choses.

Là aussi, une meilleure information et une coordination accrue devraient permettre des progrès. Il est clair que, dans la mesure où les contrats d'assurance-vie supports ne sont pas toujours garantis ou adossés, la bonne fin de l'opération de crédit peut devenir aléatoire. Dans ce cas, des litiges sur le rééquilibrage des garanties interviennent fréquemment. D'une manière générale, les engagements, les procédures et les délais devraient être clarifiés, par exemple en cas de modification des conditions de gestion ou de rachat du contrat d'assurance vie (avec interactions entre la banque et l'assureur) où les incompréhensions sont fréquentes.

## **D) La médiation auprès de la FBF et la médiation de l'AMF :**

Les relations entre ces deux entités comportent parfois un élément de complexité dans la mesure où l'extension du champ de compétence de la médiation bancaire à l'épargne et aux investissements financiers peut conduire à des chevauchements partiels. C'est notamment le cas en matière de commercialisation des produits financiers. Le rapport Delmas – Marsalet avait d'ailleurs évoqué ce point en insistant sur l'intérêt de la médiation dans ce domaine, sans toutefois trancher le point de la compétence. Il avait estimé qu'il existe plusieurs dispositifs, mais qu'il « n'entraîne pas dans le champ de sa mission de procéder à une rationalisation de l'organisation de la médiation financière et bancaire en France, même si celle-ci est aujourd'hui peu lisible pour l'épargnant ».

En pratique et pour ce qui me concerne, les difficultés éventuelles se règlent d'une manière pragmatique et consensuelle dans le cadre des excellents rapports que j'entretiens avec le médiateur de l'AMF, Madame Guidoni. Là encore, l'essentiel est que le client reçoive dans tous les cas, une réponse pertinente. Pour le reste nous déterminons ensemble d'une manière empirique ce qui est plus spécifiquement bancaire (en particulier dans la commercialisation) et ce qui relève davantage du fonctionnement des marchés et de la spécificité de l'AMF comme, pour donner un seul exemple, les ventes à découvert.

Il reste qu'à plus long terme, une clarification devra sans doute intervenir pour que le client lui-même sache plus clairement à qui s'adresser voire évite de saisir simultanément les deux médiateurs sur le même objet.

## **E) La lisibilité du dispositif de médiation bancaire :**

L'enquête relative à la qualité de la communication des établissements de crédit en matière de médiation conduite par le Comité de la médiation bancaire en 2007 est tout à fait intéressante et pertinente.

Elle amène le Comité à conclure, ce que je partage entièrement, « qu'il paraît souhaitable de poursuivre, voire d'accentuer, l'action pédagogique visant à mieux informer la clientèle sur les contours et la portée exacts de la médiation bancaire. L'extension de compétence récemment intervenue pourrait offrir l'opportunité de développer une communication sur ce thème. ».

Je regrette seulement ne pas avoir eu en communication des projets d'action et des plans de formation engagés, à l'issue de cet examen, par les établissements dont je suis le médiateur, ce qui m'aurait permis de mieux les accompagner dans leur recherche d'amélioration.

D'une manière plus générale, tout approfondissement du dialogue avec le Comité de la médiation bancaire – dont les médiateurs ne font pas partie – par voie de réunions, d'auditions ou d'approfondissement de sujets comme la formation serait particulièrement bienvenu.

Dans un autre domaine, et toujours avec ce même souci de lisibilité et de transparence, je renouvelle ma proposition – après 7 ans de fonctionnement et l'introduction d'un nouveau statut – que la Fédération Bancaire Française puisse réunir les adhérents à son dispositif de médiation pour recueillir leurs observations et leurs suggestions d'amélioration.

#### **F) Réunions diverses :**

J'ai participé en 2008 à bon nombre de manifestations et de réunions de formation portant sur la médiation bancaire parmi lesquelles :

- Une réunion en juin 2008 avec les membres du Comité du contentieux du Groupement des cartes bancaires, très enrichissante sur les perspectives de la médiation dans ce domaine très contractuel.
- Une réunion en octobre 2008 organisée à Bercy à l'initiative du Club des médiateurs du service public autour de la directive de mai 2008.
- Une réunion organisée en octobre 2008 par l'Institut d'émission des départements d'outre mer (IEDOM) agissant dans ces départements pour le compte de la Banque de France. Cette sensibilisation à la médiation bancaire a été particulièrement intéressante compte tenu des difficultés pratiques d'exercice de la médiation dans ces départements.

\*   \*  
\*   \*

Dans la mesure où la médiation bancaire ne constitue pas un but en soi mais plutôt l'un des éléments de l'amélioration des relations banques-client, j'ai le sentiment que sa souplesse, son caractère pragmatique dans la recherche de solutions extrajudiciaires aux litiges devraient lui permettre de contribuer à apaiser les difficultés et les tensions que la crise actuelle n'a que trop tendance à développer.

## **ANNEXES**

1. La convention de médiation FBF.
2. La charte de la médiation auprès de la FBF.
3. Les banques adhérentes au service de médiation de la FBF.
4. Articles L 312-1-1 à L 312-1-4 du Code monétaire et financier.
5. Courrier de la Banque de France sur l'extension de compétence de la médiation bancaire.
6. Courrier du médiateur auprès de la FBF.
7. Thèmes des saisines 2008.