

Convention de médiation

Entre la banque

représentée par
en sa qualité de

ci-après dénommée « la banque »

et la Société pour le Développement des Techniques Bancaires – SDTB, société à responsabilité limitée ayant son siège à Paris 9^{ème}, 18, rue La Fayette, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 732 059613, représentée par Olivier Robert de Massy, agissant en qualité de gérant,

ci après dénommée « la SDTB » (et agissant pour compte de la Fédération Bancaire Française, 18, rue La Fayette, Paris 9^{ème})

Il est convenu ce qui suit :

1. Objet de la convention

La SDTB met à la disposition de chaque membre de la FBF ou tout autre établissement de crédit qui le souhaite un service de médiation destiné à proposer une solution amiable dans des litiges susceptibles d'opposer cet adhérent à un de ses clients. Ce service est placé sous l'autorité et la responsabilité d'un médiateur indépendant dont la compétence et l'impartialité sont reconnues.

La banque signataire de cette convention souhaite avoir recours à ce service. La présente convention a donc pour objet de définir les relations entre elle et la SDTB relatives à la fonction de médiation telles qu'elles sont définies au paragraphe 4 ci-après.

2. Adhésions, durée et résiliation

La signature de cette convention par la banque vaut acceptation des conditions d'adhésion et de résiliation suivantes :

- l'adhésion prend effet à la date de signature de la convention ;
- la banque verse à la SDTB un abonnement annuel payable au plus tard le 31 décembre de chaque année qui couvre l'abonnement de l'année civile suivante ;
- un abonnement en cours d'année donne lieu au versement d'une fraction d'abonnement prorata temporis;
- la banque peut mettre fin à tout moment à la présente convention par simple courrier à la SDTB. La résiliation ne donne pas lieu à restitution de la part non courue de l'abonnement. En cas de résiliation, le médiateur assurera néanmoins le traitement de tout dossier en cours, selon les modalités prévues ci-après.

Les dossiers reçus concernant une banque ayant mis fin à la convention avec la SDTB sont traités comme ceux des banques n'ayant pas passé convention et adressés directement au médiateur de la banque concernée s'il est connu de la SDTB, ou au service Relations Clientèle dans le cas contraire.

La banque et la SDTB s'engagent à respecter la Charte de la médiation, telle qu'elle a été adoptée par la FBF et dont une copie figure en annexe.

3. Saisine

Le médiateur peut être saisi par un client de la banque ou son représentant. La saisine nécessite l'envoi d'un dossier. Celui-ci doit être adressé au médiateur par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur
Boîte Postale n° 151
75422 PARIS Cedex 09

Le service de médiation peut communiquer par téléphone, fax et e-mail (mediateur@fbf.fr) avec les clients et les banques, chaque fois qu'il le juge opportun.

La date de réception du dossier sert de point de départ aux 2 mois maximum prévus par la loi pour le traitement du dossier par le médiateur, c'est-à-dire l'envoi à chacune des parties de ses propositions de médiation. La banque s'engage de son côté à faciliter le respect de ce délai par une réponse rapide aux sollicitations du médiateur.

4. Périmètre d'intervention

Le médiateur considère comme recevables, les litiges entre les clients et leur banque tels que définis par la loi et par la charte relative aux conventions de compte de dépôt, dans les conditions précisées par le Comité de la médiation bancaire.

Pour délimiter le périmètre de la médiation assurée par la SDTB, la banque choisit l'une des deux options suivantes :

Option A	Option B
Le médiateur considère comme recevables uniquement les litiges concernant les conventions de compte, les ventes liées et les ventes à prime. Les autres dossiers de litige qui lui parviennent sont dirigés sans examen au Service Relations Clientèle de la banque.	Le médiateur dispose d'une compétence étendue à toutes les réclamations émanant des clients disposant d'un compte de dépôt à vue, en dehors des litiges résultant d'un refus de crédit.

Choix de la banque : Option A : Option B :

La banque peut changer d'option à tout moment. Dans ce cas, elle signale le changement par simple courrier au médiateur.

Par ailleurs, le médiateur vérifie avant d'accepter un dossier de litige qu'il répond bien aux conditions cumulatives suivantes :

- les voies de recours amiable au niveau de l'agence et au niveau du service Relations Clientèle de la banque ont été épuisées. A défaut, le médiateur fait suivre le dossier au service Relations Clientèle de la banque en informant l'expéditeur ;
- aucune procédure judiciaire n'a été engagée sur l'objet du litige (sauf accord spécifique de la banque), qu'elle soit en cours ou terminée. A défaut, le médiateur retourne le dossier à l'expéditeur en expliquant le motif de la non-recevabilité.

5. Traitement des dossiers

Le médiateur contracte une obligation de moyens, celle de faire ses meilleurs efforts en vue de faciliter la solution des différends entre la banque et ses clients. Le médiateur s'engage d'autre part à conduire ces procédures de conciliation en toute indépendance et impartialité, et dans le respect de la plus grande confidentialité vis à vis des tiers non concernés par le litige.

Le traitement du dossier donne lieu, après un échange d'informations, à une **Proposition de règlement amiable** adressée par le médiateur au client et à la banque. Le retour de ce document, après acceptation par chacune des parties, permet au médiateur de clôturer le dossier.

A défaut d'acceptation dans un délai de quinze jours de la **Proposition de règlement amiable** par les deux parties, le médiateur peut :

- considérer que la tentative de médiation a échoué et envoyer une **Notification de non-conciliation** à chacune des parties. Dans ce cas, le dossier est considéré, du point de vue du médiateur, comme clos ;
- élaborer une nouvelle **Proposition de règlement amiable**, si tout espoir de conciliation n'est pas abandonné. Le traitement de la nouvelle proposition suit la même règle que la proposition initiale.

6. Conditions financières pour l'année 2006 :

Les conditions financières de la médiation pour l'année 2005 sont les suivantes (une évaluation sera faite mi-2005 pour revoir ces tarifs si nécessaire en fonction notamment des volumes):

- L'abonnement annuel varie en fonction de l'effectif de l'établissement :

Fourchettes d'effectif	Tarif de l'abonnement annuel en euros HT	remarques
Inférieur ou égal à 50	1500	Cet abonnement ouvre droit au traitement gratuit d'1 dossier de litige entrant dans le cadre défini dans la convention signée par l'établissement
Entre 51 et 500 inclus	1800	Cet abonnement ouvre droit au traitement gratuit de 2 dossiers de litige entrant dans le cadre défini dans la convention signée par l'établissement
A partir de 501 collaborateurs	3000	Cet abonnement ouvre droit au traitement gratuit de 3 dossiers de litige entrant dans le cadre défini dans la convention signée par l'établissement

- le coût de traitement d'un dossier de médiation donnant lieu à une Proposition de règlement amiable, à partir du 1er dossier supplémentaire est fixé forfaitairement à 340 € (HT).. Il est pris en charge par la banque qui en règle le montant à la SDTB, sur envoi de facture.
- le coût de traitement d'un dossier non recevable, à l'appréciation du Médiateur, pour recours non épuisé ou hors du domaine de compétence du Médiateur, est fixé à 90 € (HT). Il est pris en charge par la banque qui en règle le montant à la SDTB, sur envoi de facture trimestrielle ou semestrielle suivant les volumes.

7. Publicité

Conformément à la loi, la banque **informe ses clients de l'existence de la médiation et précise les modalités d'accès notamment sur les relevés de compte**. Parallèlement, la banque communique à ses clients les différentes étapes des règlements des litiges afin d'éviter que des dossiers de réclamation ne soient adressés au médiateur en premier recours.

8. Rapport annuel

Le médiateur établit, conformément à la Loi MURCEF du 11.12.2001, un compte-rendu annuel d'activité qu'il adresse au Gouverneur de la Banque de France et au Comité Consultatif de la Médiation Bancaire.

Par ailleurs, le médiateur établit chaque année un rapport d'activité détaillé qu'il adresse notamment à la Direction de chacune des banques ayant recours à lui pour le service de la médiation.

Si les volumes d'activité le justifient, il peut établir une annexe spécifique à la banque.

Fait à Paris, le

Pour la SDTB

Pour la Banque

CHARTRE DU SERVICE DE MÉDIATION
PROPOSÉ PAR LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (FBF)

- 1) La FBF propose à ses adhérents un service de médiation auquel ils peuvent avoir recours, au cas où ils n'en auraient pas au sein de leur établissement.
- 2) Elle nomme à cet effet un médiateur pour une durée renouvelable de 2 ans. Celui-ci agit, pour le compte des établissements de crédit adhérents qui l'ont expressément désigné à cet effet, de manière indépendante et impartiale. Il est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel.
- 3) Son rôle est de recommander des solutions aux litiges pouvant exister entre les établissements de crédit qui l'ont désigné et leurs clients.
- 4) Il peut être saisi de réclamations individuelles dans les cas prévus par la Loi Murcef : conventions de compte, ventes liées et à prime.

Un établissement adhérent à la présente charte a néanmoins la possibilité d'étendre la compétence du médiateur à des réclamations, émanant de ses clients titulaires d'un compte de dépôt à vue, portant sur des sujets autres que ceux visés au précédent alinéa, à l'exception de ceux relatifs aux opérations de crédit-

La saisine doit s'effectuer par écrit. Elle ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes aux établissements (réclamations, conciliation, recours aux services clientèle ...) ou en cas de non réponse à une demande écrite, dans un délai de 2 mois.

Cette saisine est incompatible avec l'existence de toute procédure contentieuse préalable ou parallèle, sauf accord de l'établissement de crédit et de son client.

- 5) Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de 2 mois à compter de sa saisine, ce qui suspend la prescription pendant ce délai. Il prend contact à cet effet avec l'établissement de crédit concerné qui est tenu de lui fournir les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

La médiation est gratuite pour le client.

- 6) Les recommandations peuvent être faites par le médiateur en droit ou en équité. Elles sont écrites et motivées. En cas de désaccord, l'établissement de crédit ou le client demeure libre de porter le litige devant les tribunaux.

Aux termes de la loi, les constatations et les déclarations recueillies par le médiateur ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

- 7) Le médiateur rédige un rapport annuel d'activité qu'il rend public.

Banque	Date_Début	Date_Fin	Option
ALFABANQUE	01/01/2007	31/12/2007	B
ARCA, BANQUE DU PAYS BASQUE S.A.	01/01/2007	31/12/2007	B
ATTIJARIWafa BANK EUROPE	01/01/2007	31/12/2007	B
AXA BANQUE	01/01/2007	31/12/2007	A
BANCA CARIGE S.p.A.- Cassa di Risparmio di Genova	01/01/2007	31/12/2007	B
BANCA INTESA (FRANCE)	01/01/2007	31/12/2007	B
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA	01/01/2007	31/12/2007	A
BANCO BPI	01/01/2007	31/12/2007	A
BANCO DE SABADELL	01/01/2007	31/12/2007	B
BANCO DO BRASIL	01/01/2007	31/12/2007	B
BANCO GUIPUZCOANO S.A.	01/01/2007	31/12/2007	A
BANCO POPULAR FRANCE	01/01/2007	31/12/2007	B
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO (BSCH)	01/01/2007	31/12/2007	B
BANK AUDI SARADAR FRANCE	01/01/2007	31/12/2007	A
BANK OF CHINA PARIS BRANCH	01/01/2007	31/12/2007	B
BANK POLSKA KASA OPIEKI SA	01/01/2007	31/12/2007	A
BANK SADERAT IRAN	01/01/2007	31/12/2007	A
BANK TEJARAT	01/01/2007	31/12/2007	A
BANQUE AGF	01/01/2007	31/12/2007	A
BANQUE AIG	01/01/2007	31/12/2007	A
BANQUE BCP	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE BIA	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE CALEDONIENNE D'INVESTISSEMENT-B.C.I.	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE CHAABI DU MAROC	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE CHABRIERES	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE DE GESTION PRIVEE INDOSUEZ	01/01/2007	31/12/2007	A
BANQUE DE L'EUROPE MERIDIONALE-BEMO	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE DE REALISATION DE GESTION ET DE FINANCEMENT	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE D'ESCOMPTE	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE D'ORSAY	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE EDEL SNC	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE FINANCIAL	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE MARTIN MAUREL	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE MISR	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE NEUFLIZE OBC	01/01/2007	31/12/2007	A
BANQUE POUYANNE	01/01/2007	31/12/2007	A
BANQUE PRIVEE FIDEURAM WARGNY	01/01/2007	31/12/2007	A
BANQUE PRIVEE SAINT DOMINIQUE	01/01/2007	31/12/2007	A
BANQUE REVILLON	01/01/2007	31/12/2007	A
BANQUE ROBECO	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE SAFRA - FRANCE	01/01/2007	31/12/2007	A
BANQUE SAINT OLIVE	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE SBA	01/01/2007	31/12/2007	B
BANQUE TRAVELEX SA	01/01/2007	31/12/2007	B
BARCLAYS BANK PLC	01/01/2007	31/12/2007	A
BFC ANTILLES GUYANE	01/01/2007	31/12/2007	A
BFT-BANQUE DE FINANCEMENT ET DE TRESORERIE	01/01/2007	31/12/2007	B
BLC BANK (France) S.A.	01/01/2007	31/12/2007	B
BLOM BANK FRANCE	01/01/2007	31/12/2007	B
BOURSORAMA	01/01/2007	31/12/2007	A
BP OCCITANE	01/01/2007	31/12/2007	A
BSI-IFABANQUE	01/01/2007	31/12/2007	B
BYBLOS BANK EUROPE SA	01/01/2007	31/12/2007	B

Banque	Date_Début	Date_Fin	Option
CA ALSACE VOSGES	01/01/2007	31/12/2007	A
CA DE LA MARTINIQUE	01/01/2007	31/12/2007	B
CAISSE CENTRALE DE REESCOMPTE	01/01/2007	31/12/2007	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE BOULOGNE SUR MER	01/01/2007	31/12/2007	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE DIJON	01/01/2007	31/12/2007	B
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE LYON	01/01/2007	31/12/2007	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE NICE	01/01/2007	31/12/2007	B
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE NIMES	01/01/2007	31/12/2007	B
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE ROUBAIX	01/01/2007	31/12/2007	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE TOULON	01/01/2007	31/12/2007	B
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DU HAVRE	01/01/2007	31/12/2007	B
CAISSE REG. DE CREDIT AGRICOLE DE NORMANDIE SEINE	01/01/2007	31/12/2007	A
CAIXA GERAL DE DEPOSITOS	01/01/2007	31/12/2007	B
CALYON	01/01/2007	31/12/2007	A
CAVABANQUE	01/01/2007	31/12/2007	A
CITIBANK INTERNATIONAL PLC	01/01/2007	31/12/2007	A
CREATIS	01/01/2007	31/12/2007	A
CREDIT AGRICOLE DE FRANCE COMTE	01/01/2007	31/12/2007	A
CREDIT DU MAROC	01/01/2007	31/12/2007	A
CREDIT MUNICIPAL DE PARIS	01/01/2007	31/12/2007	A
CREDIT MUNICIPAL DE TOULOUSE	01/01/2007	31/12/2007	B
CREDIT SUISSE FRANCE	01/01/2007	31/12/2007	A
CREDIT SUISSE, SUCCURSALE DE PARIS	01/01/2007	31/12/2007	A
DRESDNER BANK GESTIONS FRANCE	01/01/2007	31/12/2007	B
DRESDNER BANK MONACO	01/01/2007	31/12/2007	B
DRESDNER GESTION PRIVEE	01/01/2007	31/12/2007	B
EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	01/01/2007	31/12/2007	A
ESTER FINANCE TITRISATION	01/01/2007	31/12/2007	A
FORTIS BANQUE FRANCE	01/01/2007	31/12/2007	B
FRANSABANK FRANCE SA	01/01/2007	31/12/2007	B
HABIB BANK LIMITED	01/01/2007	31/12/2007	B
HR BANQUE	01/01/2007	31/12/2007	B
HSBC PRIVATE BANK FRANCE	01/01/2007	31/12/2007	B
ING BELGIUM SA	01/01/2007	31/12/2007	B
ING SECURITIES BANK FRANCE	01/01/2007	31/12/2007	B
ISBANK GMBH	01/01/2007	31/12/2007	B
KBC BANK NV	01/01/2007	31/12/2007	B
KBL FRANCE	01/01/2007	31/12/2007	B
KOREA EXCHANGE BANK	01/01/2007	31/12/2007	A
KUTXA BANQUE	01/01/2007	31/12/2007	A
LAZARD FRERES BANQUE	01/01/2007	31/12/2007	B
MEGA INTERNATIONAL COMMERCIAL BANK CO LTD	01/01/2007	31/12/2007	B
MIZUHO CORPORATE BANK LTD PARIS BRANCH	01/01/2007	31/12/2007	B
MONABANQ	01/01/2007	31/12/2007	A
MONTE PASCHI BANQUE SA	01/01/2007	31/12/2007	B
MULTI ACCES BANQUE	01/01/2007	31/12/2007	B
NATIONAL BANK OF ABU DHABI	01/01/2007	31/12/2007	B
NATIONAL BANK OF KUWAIT (INTERNATIONAL) PLC	01/01/2007	31/12/2007	B
NATIONAL BANK OF PAKISTAN	01/01/2007	31/12/2007	B
NEUFLIZE OBC ENTREPRISES	01/01/2007	31/12/2007	B
QATAR NATIONAL BANK	01/01/2007	31/12/2007	A
QUILVEST BANQUE PRIVEE	01/01/2007	31/12/2007	A
ROTHSCHILD ET COMPAGNIE BANQUE	01/01/2007	31/12/2007	A

Banque	Date_Début	Date_Fin	Option
SAARLB FRANCE	09/02/2007	31/12/2007	A
SOCIETE DE BANQUE ET D'EXPANSION	01/01/2007	31/12/2007	B
SOCIETE FINANCIERE DE BANQUE-SOFIB	01/01/2007	31/12/2007	A
STATE BANK OF INDIA	01/01/2007	31/12/2007	A
SVENSKA HANDELSBANKEN AB	16/03/2007	31/12/2007	B
SWISSLIFE BANQUE	01/01/2007	31/12/2007	B
THE BANK OF TOKYO - MITSUBISHI UFJ, LTD	01/01/2007	31/12/2007	A
UBS (FRANCE) SA	01/01/2007	31/12/2007	B
UNION DE BANQUES ARABES ET FRANCAISES-UBAF	01/01/2007	31/12/2007	B
UNION TUNISIENNE DE BANQUES	01/01/2007	31/12/2007	A
VTB BANK FRANCE SA	01/01/2007	31/12/2007	B
WESTLB AG	01/01/2007	31/12/2007	A
118			

AU TOTAL :
118 banques adhérentes
dont option A : 50
dont option B : 68

**CODE MONETAIRE ET FINANCIER
(Partie Législative)**

Section 1 : Droit au compte et relations avec le client

Article L312-1

(Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 art. 13 I 1° Journal Officiel du 12 décembre 2001)

(Ordonnance n° 2005-429 du 6 mai 2005 art. 44 Journal Officiel du 7 mai 2005)

(Loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 art. 16 IV Journal Officiel du 21 mai 2005 en vigueur le 31 décembre 2005)

Toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix ou auprès des services financiers de La Poste.

L'ouverture d'un tel compte intervient après remise auprès de l'établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte. En cas de refus de la part de l'établissement choisi, la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne soit un établissement de crédit, soit les services financiers de La Poste.

Les établissements de crédit ou les services financiers de la Poste ne pourront limiter les services liés à l'ouverture d'un compte de dépôt aux services bancaires de base que dans des conditions définies par décret.

En outre, l'organisme désigné par la Banque de France, limitant l'utilisation du compte de dépôt aux services bancaires de base, exécute sa mission dans des conditions tarifaires fixées par décret.

Toute décision de clôture de compte à l'initiative de l'établissement de crédit désigné par la Banque de France doit faire l'objet d'une notification écrite et motivée adressée au client et à la Banque de France pour information. Un délai minimum de quarante-cinq jours doit être consenti obligatoirement au titulaire du compte.

Ces dispositions s'appliquent aux interdits bancaires.

Nota (1) : Loi 2005-516 2005-05-20 art. 16 V :

1 - Jusqu'à leur échéance, les investissements réalisés conformément aux dispositions de l'article 15 de la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 précitée dans sa rédaction en vigueur jusqu'à la date de publication de la présente loi demeurent régis par ces dispositions.

2 - Les dispositions des I à IV entrent en vigueur à la date du transfert prévu au 1 du II. Le décret n° 2005-1068 du 30 août 2005 fixe la date de transfert prévu au 31 décembre 2005.

Nota (2) : Loi 2005-516 2005-05-20 art. 16 IV : Dans les premier et troisième alinéas de l'article L. 312-1, les mots "financiers de La Poste," sont supprimés. Mots non trouvés.

Article L312-1-1

(Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 art. 13 I 1° et 2° Journal Officiel du 12 décembre 2001 en vigueur le 12 décembre 2002)

(Loi n° 2003-706 du 1 août 2003 art. 77 I 2 Journal Officiel du 2 août 2003)

(Loi n° 2004-1484 du 30 décembre 2004 art. 106 finances pour 2005 Journal Officiel du 31 décembre 2004)

I. - Les établissements de crédit sont tenus d'informer leur clientèle et le public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt, selon des modalités fixées par un arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances.

La gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est régie par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit ou les services financiers de La Poste pour tout compte ouvert à compter du 28 février 2003. L'acceptation de ce contrat est formalisée par la signature du ou des titulaires du compte.

Pour les comptes ouverts avant cette date et n'ayant pas fait l'objet d'une convention signée ou tacitement approuvée, un projet de convention de compte de dépôt est fourni au client à sa demande. L'acceptation de ce contrat est formalisée par la signature du ou des titulaires du compte dans un délai maximal de trois mois après l'envoi.

Jusqu'au 31 décembre 2009, les établissements de crédit et les services financiers de La Poste sont tenus d'informer au moins une fois par an les clients n'ayant pas de convention de compte de dépôt de la possibilité d'en signer une.

Les principales stipulations que la convention de compte de dépôt doit comporter, notamment les conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture, sont précisées par un arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances.

Tout projet de modification des conditions tarifaires applicables au compte de dépôt doit être communiqué par écrit au client trois mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif.

Aucun frais ne peut être prévu par la convention de compte de dépôt ni mise à la charge du client au titre de la clôture ou du transfert d'un compte opéré à la demande d'un client qui conteste une proposition de modification substantielle des conditions et tarifs applicables à son compte de dépôt.

II. - Sauf si la convention de compte en dispose autrement, toutes les opérations en crédit et en débit d'un compte de dépôt doivent être portées à la connaissance du client à intervalle

régulier n'excédant pas un mois.

Article L312-1-2

(Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 art. 13 I 1° et 2° Journal Officiel du 12 décembre 2001 en vigueur le 12 décembre 2002)

(Loi n° 2004-1484 du 30 décembre 2004 art. 106 finances pour 2005 Journal Officiel du 31 décembre 2004)

(Ordonnance n° 2005-429 du 6 mai 2005 art. 45 Journal Officiel du 7 mai 2005)

I. - 1. Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.

2. Est interdite toute vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services faite au client et donnant droit à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime financière ou en nature de produits, biens ou services dont la valeur serait supérieure à un seuil fixé, en fonction du type de produit ou de service offert à la clientèle, par un règlement pris par arrêté du ministre chargé de l'économie, pris après avis du comité consultatif institué à l'article L. 614-1.

II. - Des agents de la Banque de France commissionnés par le ministre chargé de l'économie et des fonctionnaires habilités à relever les infractions aux dispositions des articles L. 113-3, L. 121-35 et L. 122-1 du code de la consommation sont qualifiés pour procéder dans l'exercice de leurs fonctions à la recherche et à la constatation par procès-verbal des infractions aux dispositions du I de l'article L. 312-1-1 et du I du présent article.

Ces agents peuvent accéder à tous les locaux à usage professionnel et demander la communication des livres et tous autres documents professionnels et en prendre copie, recueillir sur convocation ou sur place les renseignements et justifications. Ils ne peuvent accéder à ces locaux qu'entre huit heures et vingt heures. Le secret professionnel ne peut être opposé aux agents agissant dans le cadre des pouvoirs qui leur sont conférés par le présent article.

Pour les infractions sanctionnées pénalement, les procès-verbaux sont transmis au procureur de la République dans les cinq jours suivant leur établissement. Dans tous les cas, une copie du procès-verbal est remise à l'intéressé.

Article L312-1-3

(Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 art. 13 I 1° et 2° Journal Officiel du 12 décembre 2001 en vigueur le 12 décembre 2002)

(Ordonnance n° 2005-429 du 6 mai 2005 art. 45 Journal Officiel du 7 mai 2005)

I. - Tout établissement de crédit désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges relatifs à l'application par les établissements de crédit des obligations figurant aux I des articles L. 312-1-1 et L. 312-1-2. 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 pendant ce délai. 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 visée à l'article L. 312-1-1, ainsi que sur les relevés de compte.

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.

II. - Il est institué un comité de la médiation bancaire chargé d'examiner les rapports des médiateurs et d'établir chaque année un bilan de la médiation bancaire qu'il transmet au Conseil national du crédit et du titre. Ce comité est également chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance. Il est informé des modalités et du montant des indemnités et dédommagements versés aux médiateurs par les établissements de crédit. Ce comité peut adresser des recommandations aux établissements de crédit et aux médiateurs.

Le comité de la médiation bancaire est présidé par le gouverneur de la Banque de France ou son représentant. Les autres membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie, selon la répartition suivante : une personnalité proposée par le collègue de consommateurs et usagers du Conseil national de la consommation, une personnalité proposée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement et deux personnalités choisies en raison de leur compétence.

Article L312-1-4

(Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 art. 13 I 1° et 2° Journal Officiel du 12 décembre 2001 en vigueur le 12 décembre 2002)

(Loi n° 2003-706 du 1 août 2003 art. 77 III Journal Officiel du 2 août 2003)

(Loi n° 2004-1484 du 30 décembre 2004 art. 106 finances pour 2005 Journal Officiel du 31 décembre 2004)

Les dispositions des articles L. 312-1-1 à L. 312-1-3 sont d'ordre public. Elles s'appliquent aux établissements de crédit mentionnés à l'article L. 511-1 ainsi qu'aux organismes

mentionnés à l'article L. 518-1.

Leurs conditions d'application sont précisées par un décret en Conseil d'Etat.

Les établissements de crédit et les services financiers de La Poste informent leurs clients des conditions dans lesquelles la convention de compte de dépôt peut être signée.

Avis du Conseil Economique et Social du 24 octobre 2007 relatif au surendettement des particuliers.

2.4. Les procédures de médiation

M Benoît Jolivet, Médiateur de la FBF, dans son compte rendu remis en avril 2006 au Gouverneur de la Banque de France, regrette que le champ de compétence légal du médiateur bancaire soit trop limité et suggère de l'étendre au fonctionnement des crédits. Il remarque que peu d'établissements fournissent à leurs clients une information régulière et détaillée sur la médiation bancaire et ses conditions de fonctionnement, alors que les banques y sont en principe tenues. Il souligne que « les conditions dans lesquelles le médiateur est susceptible d'intervenir lorsqu'une procédure de surendettement est engagée ou pourrait l'être, sont aujourd'hui mal définies ».

La médiation s'applique aux établissements de crédit qui adhèrent à l'ASF. Pour sa part, le médiateur de l'ASF est compétent notamment pour les litiges individuels survenant à l'occasion de contrats de crédit à la consommation mais il n'a pas compétence pour les litiges portant sur les réaménagements ou les rééchelonnements des remboursements de dettes.

Constatant qu'il y a souvent confusion entre réclamation et médiation, que le médiateur intervient lorsque les voies de recours interne sont épuisées, le Conseil économique et social souhaite une meilleure information de la clientèle sur les procédures de médiation en matière bancaire et financière. Il demande que soit précisé et étendu le rôle du médiateur lorsqu'une procédure de surendettement est engagée ou pourrait l'être.

A l'instar de certaines banques qui se sont déjà engagées à suivre l'avis du médiateur et de certaines chartes où la médiation aboutit à un accord ayant caractère d'une transaction, le Conseil économique et social recommande que le Comité de la médiation bancaire évalue ses pratiques.

Par ailleurs les dysfonctionnements repérés par le médiateur doivent conduire à des améliorations des pratiques qui peuvent se traduire dans des codes de bonne conduite.

THEMES DES SAISINES

2007

Fonctionnement du compte de dépôt : 335

- Ouverture d'un compte / Refus d'ouverture d'un compte : 6
- Clôture ou transfert du compte : 148
- Convention de compte : 2
- Découvert : 28
- Interdiction bancaire : 28
- Défaut d'information : 1
- Contestation d'écritures, y compris dépôts et retraits : 55
- Compte joint : 12
- Incident de paiement (rejet) : 35
- Procuration : 2
- Relevé bancaire/Photocopie : 18

Moyens de paiement : 120

- Cartes bancaires (Délivrance de cartes, Généralités cartes, Oppositions sur carte, Opérations carte frauduleuses) : 47
- Chèques (Délivrance de chéquiers, Généralités chèques, Perte/vol/falsification):35
- Autres moyens de paiement (Virements, Avis de prélèvement, prélèvements, RIB international) : 37
- Réglementation des moyens de paiement : 1

Ventes avec primes : 2

Ventes groupées : 0

Tarification : 152

- Compte de dépôt (Frais et commissions, Prix des services bancaires) : 135
- Compte titres (Droits de garde, Transferts de comptes) : 8
- Autres (Dates de valeur, Virements transfrontières) : 9

Opérations de crédit : 137

- Refus de crédit : 8
- Contestation sur concours : 4
- Crédit à la consommation : 1
- Crédit immobilier : 3
- Pénalité de remboursement anticipé : 19
- Echéances impayées : 13
- Recouvrement : 23
- Renégociation : 51
- Garanties : 15

Epargne : 47

- Epargne réglementée (CEL, PEL, PEA, PEP ...) : 33
- Autres produits d'épargne : 1
- Taux : 13

Placements financiers/boursiers : 65

- Exécution d'un ordre de bourse : 22
- Comptes titres : 5
- Opérations sur titres : 6
- Défaut de conseil : 5
- Fiscalité/plus value/IFU : 20
- Rendement financier : 7

Assurances : 58

- Assurances/Assurance vie : 25
- Assurance/contrat : 31
- Assurance/cotisation : 2

Autres : 160

- Autres organismes : 1
- Avoirs juifs : 0
- Coffre-fort : 0
- Demande d'emploi : 0
- Dépannage à l'étranger : 0
- Divers : 114
- Durée de conservation des archives : 0
- Fichiers/protections des données personnelles : 0
- Garantie des dépôts : 0
- Implantation : 0
- Internet : 6
- Liquidation judiciaire : 0
- Problèmes de terminaux : 0
- Procédure civile d'exécution : 3
- Qualité du service/accueil : 5
- Retraite : 0
- Risque de change : 0
- Secret bancaire : 2
- Sécurité télématique/fraude : 0
- Successions : 17
- Surendettement : 12
- Taux de change, change manuel : 0