

2013

BILAN

**DE LA MÉDIATION  
BANCAIRE**

**COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE**



<b>AVANT-PROPOS</b>	<b>5</b>
<b>CHAPITRE 1 • PRÉSENTATION DU DISPOSITIF DE MÉDIATION BANCAIRE ET RAPPEL DU CONTEXTE LÉGAL ET CONVENTIONNEL</b>	<b>7</b>
1 PRÉSENTATION DU DISPOSITIF DE MÉDIATION	7
111 Les modes alternatifs de règlement des conflits	7
112 Les caractéristiques du dispositif français	7
2 L'ÉVOLUTION DU CONTEXTE LÉGAL ET CONVENTIONNEL	9
211 L'incidence de la loi de sécurité financière et la mise en jeu des dispositions conventionnelles	9
212 Les apports de la loi de finances pour 2005 et de l'arrêté du 8 mars 2005	11
213 L'extension de compétence introduite par la loi du 3 janvier 2008	12
214 L'extension de compétence aux établissements de paiement et de monnaie électronique	13
3 LA RÉGLEMENTATION EUROPÉENNE	14
311 Les textes d'orientation	15
312 La législation	15
<b>CHAPITRE 2 • SYNTHÈSE DES RAPPORTS D'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS RELATIFS À L'ANNÉE 2013</b>	<b>17</b>
1 MÉDIATEURS POUR COMPTE PROPRE ET MÉDIATEURS POUR COMPTE COMMUN	17
2 L'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS AU COURS DE L'EXERCICE 2013	18
211 Aspects quantitatifs	18
212 La clientèle à l'origine quasi exclusive des réclamations	26
213 Analyse des dossiers hors champ de compétence	26
214 Analyse thématique des réclamations	33
3 LES CARACTÉRISTIQUES DES AVIS	47
311 La nouvelle diminution des délais de traitement des dossiers	48
312 La spécificité du modèle indemnitaire du préjudice	50
313 Une répartition équilibrée des avis rendus en faveur des établissements et de leur clientèle	53
4 LE STATUT ET LES POUVOIRS DU MÉDIATEUR	55
411 La généralisation progressive du mandat de trois ans, garant de l'indépendance des médiateurs	55
412 Le retour des référentiels conventionnels	57
413 Des avis de fait contraignants pour les établissements	59
414 La diffusion par trop restreinte des rapports d'activité	61
5 LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	62
511 Le grignotage progressif de l'accès direct au médiateur	62
512 L'amélioration régulière du niveau de confirmation des saisines	63
513 L'évolution contrastée du niveau d'accompagnement des dossiers hors compétence	64

<b>CHAPITRE 3 • INTERVENTIONS DU COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE</b>	<b>65</b>
1 CONTEXTE	65
2 LES DEUX PRINCIPAUX AXES D'INTERVENTION DU COMITÉ	65
2 1 Les premiers enseignements livrés par le suivi de la recommandation CMB 2013-01	65
2 2 La transposition de la directive RELC	70
3 AUTRES INTERVENTIONS	72
<b>CONCLUSION</b>	<b>73</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>75</b>

**L**e Comité de la médiation bancaire, institué pour superviser le dispositif entré en application fin 2002, a été, notamment, chargé par le législateur d'établir chaque année un Bilan de la médiation bancaire. Le présent rapport constitue ainsi le onzième bilan de la médiation fondé, pour une large part, sur les comptes rendus d'activité des médiateurs pour 2013. Il reflète la pertinence du modèle de médiation reconfiguré par la réforme intervenue en 2008, dont la robustesse et la souplesse ont permis de répondre à l'évolution, tant quantitative que qualitative, des demandes d'une clientèle bancaire simultanément confrontée aux mutations structurelles modifiant le fonctionnement du secteur financier et aux effets déstabilisants d'une crise économique aussi durable que protéiforme.

Il marque, également, l'entrée de la procédure dans une nouvelle phase de développement initiée par la publication de la recommandation CMB 2013-01, intervenue dans un contexte dégradé de la situation financière d'une partie de la clientèle.

Le bilan de l'exercice 2013 confirme, tout d'abord, que la procédure de médiation a effectué, avec l'extension de compétence, un véritable saut qualitatif permettant l'émergence d'un dispositif profondément renouvelé, qui constitue désormais une véritable alternative fiable et efficace à la procédure judiciaire. Le renforcement du périmètre d'intervention des médiateurs a ainsi permis l'éligibilité à la médiation de dossiers portant sur des produits et services qui occupent une place grandissante dans l'éventail des prestations offertes par les établissements à leur clientèle, tout en apportant une réponse adaptée aux difficultés rencontrées par des consommateurs, parfois privés de repères, pour gérer efficacement leur patrimoine ou pour simplement faire face aux exigences de la vie quotidienne.

Il reflète ensuite l'atonie de l'activité économique dont les conséquences négatives sur le niveau de l'emploi et l'évolution du pouvoir d'achat se sont traduites, dans la banque de détail, par un regain de contestations, voire d'appels à l'aide, à l'origine d'une augmentation sensible du nombre des recours à la médiation.

Dans ce climat délicat, les résultats de l'exercice écoulé attestent la réactivité et les capacités de résilience du dispositif de médiation issu de l'extension de compétence. Ils matérialisent également l'influence positive des préconisations formulées par le Comité sur l'efficacité de la procédure et sa capacité à résoudre les nouvelles problématiques auxquelles elle se trouve confrontée.

La maîtrise de la procédure acquise au fil du temps par ses différents protagonistes, conjuguée à la nécessité de répondre aux attentes suscitées par un environnement instable, ont permis un renforcement significatif du niveau de prise en charge des litiges relevant de l'extension de la compétence des médiateurs. Elles ont, également, conduit les médiateurs à s'approprier plus nettement le potentiel de compétence ouvert par la réforme de 2008 au pourtour de leur domaine d'intervention. Le dispositif de médiation constitue désormais une voie de recours pleinement légitime de résolution des difficultés entre les établissements et leur clientèle particulière.

Cependant, le dispositif ainsi redimensionné était entré dans une phase de maturité, caractérisée par l'impossibilité d'accomplir de nouveaux progrès, en l'absence de mesures volontaristes permettant la généralisation des meilleures pratiques identifiées en la matière. La publication de la recommandation CMB 2013-01, en répondant à cette exigence, a conféré un second élan au dispositif.

Après un rappel du contexte juridique dans lequel s'exerce la médiation, ce bilan actualise les modalités de fonctionnement du dispositif dans l'ensemble des établissements concernés sur la base des informations recueillies auprès des médiateurs.

*Il retrace également l'action menée par le Comité, essentiellement consacrée à la publication et au suivi de sa recommandation relative à l'amélioration des pratiques suivies par les établissements en matière de médiation bancaire, ainsi que son implication dans les travaux en cours de transposition de la directive européenne relative aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges.*

*Le rapport de 2012 soulignait que : « Cette action constitue une réponse concrète à la nécessité constatée d'engager une nouvelle phase de développement de la médiation. Elle s'inscrit dans une démarche qualitative globale appelée à compléter, en termes d'efficacité procédurale, de crédibilité et de sécurité, les efforts jusqu'alors déployés avec succès pour assurer l'accès à la médiation de réclamations toujours plus nombreuses et diverses. »*

*Les résultats obtenus au titre de l'exercice écoulé, notamment en termes d'efficacité procédurale, montrent que cet objectif est en passe d'être atteint.*

*La dynamique vertueuse ainsi enclenchée devrait rapidement permettre de réduire les dernières insuffisances qui interdisent encore un fonctionnement pleinement optimum de la médiation bancaire.*

*Le présent rapport ainsi que la liste des adresses de saisine des médiateurs régulièrement mise à jour sont disponibles sur le site internet de la Banque de France (Missions/Protection du consommateur/Infobanque : votre banque et vous/Informations de référence/La médiation en savoir plus...) :*

*<http://www.banque-france.fr/la-banque-de-france/missions/protection-du-consommateur/infobanque-votre-banque-et-vous/mediation-bancaire.html>*

# Présentation du dispositif de médiation bancaire et rappel du contexte légal et conventionnel

## 1| Présentation du dispositif de médiation

### 1|1 Les modes alternatifs de règlement des conflits

La médiation, telle que définie à l'article premier de l'ordonnance 2011-1540 du 16 novembre 2011, est « *le processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige...* ». Dans son acception la plus couramment répandue, elle constitue un mode de règlement alternatif des conflits dans lequel un tiers neutre, après avoir examiné les points de vue des deux parties, recommande une solution mettant fin au conflit qui les oppose. D'autres modes de règlement extrajudiciaire des litiges sont également ouverts aux parties, organisés par la loi ou par la voie conventionnelle, en particulier : l'arbitrage qui consiste à faire trancher un litige par un arbitre qui est un juge privé dont la décision s'impose aux parties ; la conciliation qui vise à rapprocher les points de vue des parties afin de parvenir à une solution négociée.

Ces modes de règlement sont apparus et se sont développés dans les différents pays européens sous des formes extrêmement diversifiées : tantôt ils ont été créés et encadrés par les Pouvoirs publics, tantôt ils procèdent d'initiatives purement privées ; ils sont plus ou moins centralisés, regroupent ou non différents secteurs (par exemple l'*Ombudsman* britannique, comme le suédois, gère un système unique pour les secteurs de la banque et de l'assurance) ; suivant

les cas, la priorité est donnée à la conciliation ou à la formulation d'avis, eux-mêmes plus ou moins contraignants.

Par-delà ces différences, il est néanmoins essentiel de relever que, dans la quasi-totalité des pays européens, a été ressentie la nécessité d'instituer de tels dispositifs. Plusieurs raisons expliquent probablement l'intérêt de telles instances dans le domaine bancaire et financier :

- tout d'abord, la disproportion souvent constatée entre l'enjeu financier, relativement modique, de certains litiges de consommation et les coûts d'une procédure judiciaire ;
- ensuite, la nécessité ressentie par des professions reposant sur la confiance d'offrir aux clients la garantie d'un règlement objectif, professionnel, équilibré et rapide des différends, quelle que soit la complexité du litige considéré, sans pour autant recourir à la voie judiciaire ;
- enfin, la volonté de préserver, autant que faire se peut, la continuité des relations commerciales, objectif ayant plus de chance d'être atteint dans le cadre d'une médiation qu'à la suite d'une instance judiciaire.

### 1|2 Les caractéristiques du dispositif français

Le dispositif de médiation bancaire, qui doit être replacé dans le contexte élargi d'une réflexion sur les services bancaires et les obligations contractuelles des banques envers leur clientèle, trouve son fondement juridique dans la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001, portant mesures urgentes de réformes à caractère

économique et financier, dite « loi Murcef », qui est entrée en application une année après sa promulgation.

Les dispositions législatives initiales (insérées dans le *Code monétaire et financier* aux anciens articles L312-1-1 et suivants, cf. annexe 2) ont, dans un premier temps, fait l'objet de deux modifications en 2003 et en 2005, liées au processus de généralisation des conventions de compte.

Elles ont, dans un second temps, significativement évolué du fait de trois extensions successives du périmètre d'intervention dévolu au médiateur bancaire. La première de ces extensions, intervenue en janvier 2008, qui consacre l'élargissement du champ de compétence attribué au médiateur bancaire, confère à cette procédure une autonomie nouvelle par rapport aux évolutions propres de la législation relative à la convention de compte. Désormais, le médiateur bancaire est compétent pour connaître de l'ensemble des litiges susceptibles d'opposer un particulier à son établissement de crédit à propos d'opérations réalisées à titre non professionnel. La deuxième extension, introduite par l'ordonnance du 15 juillet 2009, ouvre le bénéfice de la procédure aux clients des établissements de paiement, tandis que la troisième, instaurée par la loi du 28 janvier 2013, comporte des dispositions analogues en faveur de la clientèle des établissements de monnaie électronique.

L'architecture du dispositif repose sur deux piliers : d'une part, le médiateur désigné par chaque établissement de crédit, de monnaie électronique ou de paiement<sup>1</sup>, d'autre part, le Comité de la médiation bancaire, régis respectivement par les articles L316-1 et L615-2 du *Code monétaire et financier* (cf. annexe 6).

### Le médiateur bancaire

Chaque établissement doit désigner un ou plusieurs médiateur(s) chargé(s) de recommander des solutions aux litiges l'opposant à sa clientèle sur des points relatifs à l'exécution

des contrats conclus et aux services fournis en matière de gestion de compte de dépôt, d'opérations de crédit, de produits d'épargne et d'instruments financiers, relevant des titres I et II du livre II ainsi que des titres I et II du livre III du *Code monétaire et financier*, à la condition qu'il s'agisse d'opérations qui concernent des particuliers agissant à titre non professionnel.

Les conditions d'exercice de la fonction de médiateur sont également précisées : ce dernier doit être indépendant et statuer sur les cas qui lui sont soumis dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. La procédure de médiation est gratuite et doit faire l'objet d'une information auprès de la clientèle par l'intermédiaire d'une mention portée sur la convention de compte, sur le contrat cadre de services de paiement, sur le support mis à disposition du détenteur sur lequel la monnaie électronique est stockée, ainsi que sur les relevés de compte. Le médiateur est légalement tenu d'établir un compte rendu annuel d'activité transmis au gouverneur de la Banque de France et au président du Comité consultatif du secteur financier.

Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans une quelconque procédure sans l'accord des parties. Par ailleurs, la saisine du médiateur a pour conséquence de suspendre la prescription conformément aux conditions fixées par l'article 2238 du *Code civil*.

### L'autorité de supervision : le Comité de la médiation bancaire

La loi a créé un Comité de la médiation bancaire, présidé par le gouverneur de la Banque de France ou son représentant. Les autres membres du Comité sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie selon la répartition suivante : une personnalité proposée par le collège 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

<sup>1</sup> Le terme « établissement » désigne indifféremment, dans la suite du texte, un établissement de crédit, de paiement, ou de monnaie électronique.

en raison de leur compétence. Ce Comité assure la supervision du dispositif de médiation. Il est plus particulièrement chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance. Il est habilité à adresser des recommandations aux établissements de crédit et aux médiateurs.

La loi du 11 décembre 2001 modifiée est complétée par le décret du 5 mars 2003 (devenu l'article R312-7 puis, à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2009, l'article R615-9 du *Code monétaire et financier*; cf. annexe 3) qui fixe l'organisation et les modalités de fonctionnement du Comité, s'agissant notamment des règles de quorum et du caractère public de son rapport annuel. Ce décret précise également que le secrétariat du Comité est assuré par la Banque de France.

Par ailleurs, des arrêtés du ministre chargé de l'économie nomment les membres du Comité de la médiation bancaire dont le mandat est de trois ans, renouvelable une fois. Le premier renouvellement des membres du Comité, désignés fin 2002, est intervenu fin 2005 (arrêté ministériel du 27 décembre 2005). En outre, un arrêté ministériel du 25 octobre 2007 a procédé au remplacement de l'un des membres du Comité, démissionnaire et appelé à d'autres fonctions. Il a été procédé à un deuxième renouvellement des membres du Comité au début de l'exercice 2009 (arrêté ministériel du 8 janvier 2009), trois membres ayant été reconduits pour une période de trois ans tandis qu'une nouvelle personnalité (M. Jean-Claude Nasse) a été choisie pour succéder à un membre du Comité (M. Emmanuel Constans) qui, ayant effectué deux mandats consécutifs, n'était pas renouvelable dans ses fonctions. De même, Mme Laurence Mazenot a été nommée par arrêté du 27 octobre 2010 en remplacement de M. Philippe Caplet. Un troisième renouvellement de l'instance est intervenu en février 2012 (arrêté ministériel du 7 février 2012). M. Jean-Claude Nasse a été confirmé dans ses fonctions au titre d'un second mandat, tandis que trois nouvelles personnalités ont succédé aux autres membres

du Comité qui avaient épuisé leur mandat ou quitté l'organisation qui les avait proposés. Enfin, l'arrêté du 6 décembre 2013 a nommé M. Yves Gérard en remplacement de M. Jean-Paul Laborde appelé à de nouvelles fonctions. La composition du Comité pour l'exercice 2013 figure en annexe 1.

## 2| L'évolution du contexte légal et conventionnel

La législation relative à la médiation bancaire a connu cinq grandes étapes législatives.

Les deux premières ont résulté du processus de mise en place des conventions de compte auquel le système de médiation était étroitement lié.

Les trois suivantes, en revanche, intervenues indépendamment de toute modification des règles applicables aux conventions de compte, ont eu pour objet d'étendre la compétence du médiateur bancaire.

### 2|1 L'incidence de la loi de sécurité financière et la mise en jeu des dispositions conventionnelles

Le dispositif légal initial a connu deux modifications, dont la première est intervenue en 2003. La période de douze mois séparant la promulgation de la loi du 11 décembre 2001 de son entrée en vigueur devait permettre aux établissements de crédit et aux représentants des consommateurs de trouver un accord sur le contenu des conventions de compte, accord dont les termes devaient être fixés par arrêté, ainsi que le prévoyait la loi.

Compte tenu des difficultés rencontrées pour adresser à l'ensemble de la clientèle bancaire des conventions de compte, la décision a été prise de suspendre l'application de la loi et de reprendre dans une charte que les établissements bancaires s'engageraient à respecter le principe consistant à élaborer des conventions de compte écrites.

La loi de sécurité financière, promulguée le 1<sup>er</sup> août 2003, a officialisé cette suspension,

jusqu'au 2 février 2005, des obligations des banques en matière de conventions de compte et a différé la mise en place des enquêtes et sanctions pénales liées à ces obligations. Cette loi dispose en effet, dans son article 77, que « *l'application du premier alinéa du I de l'article L312-1-1 du Code monétaire et financier est suspendue pour une période de dix-huit mois à compter de la publication de la présente loi* ».

Le dispositif de médiation bancaire, qui renvoie explicitement à l'application de la réglementation relative aux conventions de compte, s'est trouvé de ce fait affaibli pour ce qui est des litiges résultant du fonctionnement des comptes de dépôt. Un mécanisme de substitution a néanmoins été mis en place, mais dans un contexte différent, celui d'un cadre conventionnel, la loi ne s'appliquant désormais qu'aux litiges relatifs aux ventes liées et aux ventes avec primes.

#### Les dispositions conventionnelles

Afin que les établissements de crédit instituent un dispositif de médiation malgré le report de la mise en place des conventions de compte, la Fédération bancaire française a élaboré deux cadres conventionnels permettant d'assurer le fonctionnement de la médiation.

Le premier d'entre eux consiste en une « charte relative aux conventions de compte de dépôt », signée le 9 janvier 2003 par les membres du Comité exécutif de la Fédération bancaire française et par le président de La Poste. Approuvée par les adhérents de la Fédération bancaire française et par La Poste, cette charte engage l'ensemble de la profession bancaire envers les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels sur trois points essentiels :

- la contractualisation par écrit des conventions de compte de dépôt : tout nouveau client doit se voir proposer une convention écrite de compte de dépôt dont l'acceptation est formalisée par sa signature ; les anciens clients peuvent obtenir, à leur demande, une convention écrite ; la charte précise également les mentions que

la convention doit comporter, notamment sa durée, ses conditions de renouvellement, les commissions, tarifs et conditions d'indexation ainsi que les produits et services dont le client bénéficie dans le cadre de la gestion du compte de dépôt ;

- la transparence tarifaire : le client doit être destinataire d'informations en matière de tarifs et certaines procédures sont mises en place en cas de modification des tarifs ;
- la médiation : les établissements s'engagent à mettre en place dès le 12 décembre 2002, par voie contractuelle, le dispositif de médiation prévu par la loi Murcef ; il est précisé que la saisine est gratuite et que les modalités d'accès et de saisine font l'objet d'une mention sur les relevés de compte du client ; s'agissant de la diffusion d'informations, l'engagement est pris de développer auprès des clients une action d'information sur la médiation.

Par ailleurs, la charte rappelle que les médiateurs doivent établir un compte rendu annuel d'activité qui est transmis au gouverneur de la Banque de France et au président du comité consultatif institué à l'article L614-1 du *Code monétaire et financier*.

En outre, une charte du service de médiation, datée de novembre 2003, a été proposée par la Fédération bancaire française à ses adhérents. Ce document présente le service de médiation auquel les établissements adhérant à la Fédération bancaire française peuvent avoir recours, s'ils n'ont pas choisi de désigner un médiateur qui leur soit propre. Parmi les principales dispositions, retenons que :

- le médiateur « pour compte commun » de la Fédération bancaire française peut être saisi de réclamations individuelles dans les cas prévus par la loi Murcef (conventions de compte, ventes liées et ventes avec primes) ;
- la saisine ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes aux établissements ou en cas de non-réponse à une demande écrite dans un délai de deux mois ;

- l'établissement qui adhère à la charte a la possibilité d'étendre la compétence du médiateur à des réclamations émanant des clients titulaires d'un compte de dépôt à vue, portant sur des sujets autres que ceux visés par la loi (à l'exception des litiges relatifs aux opérations de crédit et à la politique tarifaire des établissements);
- sont affirmés les principes d'indépendance du médiateur et de gratuité de sa saisine, qui sont prévus par la loi;
- les recommandations du médiateur sont fondées en droit ou en équité, elles sont écrites et motivées;
- en cas de désaccord, l'établissement de crédit, comme le client, demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux;
- 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.

Pour sa part, l'Association française des sociétés financières a modifié le règlement intérieur de la médiation instituée par voie conventionnelle dès 1995, afin d'intégrer dans son périmètre, les litiges relatifs à l'application des obligations figurant au I des articles L312-1-1 et L312-1-2 du *Code monétaire et financier*. Elle admet ainsi l'application immédiate des dispositions de la loi Murcef, pour ses adhérents qui ont décidé de recourir aux services du médiateur désigné par le Conseil de l'Association française des sociétés financières en accord avec les organisations de consommateurs.

Le dispositif de médiation a été appliqué sur ces fondements conventionnels au cours des années 2003 et 2004.

## 2|2 Les apports de la loi de finances pour 2005 et de l'arrêté du 8 mars 2005

L'exercice 2013 est le neuvième au cours duquel le dispositif de médiation s'applique dans son

intégralité sur une base légale, confortée par les engagements de la profession bancaire. Il est le quatrième à être régi par les dispositions de l'arrêté du 29 juillet 2009 pris en application de la directive « services de paiement » transposée en droit français par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 (cf. annexe 7). Celui-ci a annulé et remplacé l'arrêté ministériel du 8 mars 2005 encadrant le régime juridique des conventions de compte au cours des quatre années précédentes (cf. annexe 4).

En application de la loi de sécurité financière, la suspension des dispositions relatives aux conventions de compte prévues au premier alinéa du I de l'article L312-1-1 a pris fin le 2 février 2005.

C'est dans la loi de finances pour 2005 que les modifications apportées aux articles L312-1-1 et suivants du *Code monétaire et financier* réactivant les dispositions initiales de la loi Murcef relatives aux conventions de compte ont été intégrées.

Le nouveau texte de l'article L312-1-1 institue une obligation pour les banques 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.

Il dispose également que, pour tout compte ouvert à partir du 28 février 2003, la gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est réglée par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit.

Pour les comptes ouverts avant la date ci-dessus mentionnée, et qui n'ont 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.

Enfin, jusqu'au 31 décembre 2009, les établissements de crédit 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.

La remise en vigueur du premier alinéa de l'article L312-1-1 du *Code monétaire*

*et financier* a eu pour conséquence de permettre au dispositif légal de médiation de s'appliquer pleinement.

Le médiateur est, à ce titre, légalement compétent pour tout ce qui concerne le fonctionnement du compte de dépôt, au-delà des ventes groupées et des ventes avec primes qui étaient seules restées dans son domaine de compétence légale pendant la parenthèse instaurée par la loi de sécurité financière.

Le législateur a expressément limité l'obligation de conclusion d'une convention aux comptes de particuliers ; il existe donc une adéquation avec les engagements figurant dans la charte relative aux conventions de compte de dépôt de la Fédération bancaire française, qui concernent les clients « *personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels* ».

Corrélativement, la loi de finances pour 2005 est venue modifier l'article L351-1 relatif aux amendes encourues dans l'hypothèse d'une méconnaissance de l'une des obligations mentionnées à l'article L312-1-1, s'agissant des conventions de compte. Le nouveau texte ramène l'amende, qui avait été fixée par la loi Murcef à 15 000 euros, à des amendes fiscales d'un montant de 75 euros.

Par ailleurs, l'arrêté ministériel du 8 mars 2005 précité, pris en application de l'article L312-1-1 intéresse l'exercice de la médiation bancaire à un triple égard.

- Tout d'abord, le texte rappelle que la convention de compte doit préciser l'existence d'un médiateur bancaire pouvant être saisi gratuitement en cas de litige, ainsi que les modalités d'accès à ce médiateur. Il indique également que l'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention sur les relevés de compte.

Un tel rappel des modalités de communication des informations aux clients, qui a également fait l'objet de l'une des premières recommandations du Comité de la médiation bancaire, souligne la nécessité absolue d'assurer la transparence du dispositif.

- Ensuite, l'arrêté fournit une définition du « compte de dépôt ». Il permet, par conséquent, de mieux cerner le champ de la médiation bancaire elle-même dans la mesure où, s'agissant des litiges portant sur les comptes bancaires, celle-ci n'a vocation à s'exercer, dans le cadre de la loi Murcef, que sur les opérations des seuls comptes de dépôt.

- Enfin, le texte détaille le contenu de la convention de compte de dépôt ; cette dernière doit régir l'ouverture et la clôture du compte ainsi que ses modalités de gestion, parmi lesquelles figurent notamment les conditions d'obtention, de fonctionnement et de retrait des moyens de paiement, la procédure de traitement des incidents de paiement ainsi que la tarification applicable.

En précisant ainsi le contenu que doivent obligatoirement comporter les conventions de compte de dépôt, l'arrêté fournit aux médiateurs non seulement un instrument juridique de référence, mais également un éclairage utile sur la relation bancaire. Instrument juridique de référence, car ils pourront être amenés, à l'occasion des saisines dont ils font l'objet, à en vérifier le respect. Éclairage sur la relation bancaire, dans la mesure où le contenu du texte suggère le sens dans lequel cette relation contractuelle doit tendre à s'exercer, à savoir une information systématique et loyale du client en vue d'une plus grande transparence et d'un équilibre plus satisfaisant dans le rapport qui unit le banquier à ce dernier.

### 2|3 L'extension de compétence introduite par la loi du 3 janvier 2008

L'article 23 de la loi pour le développement de la concurrence au service du consommateur, devenu successivement l'article L312-1-3, L315-1 puis L316-1 du *Code monétaire et financier*, a concrétisé les recommandations précédemment formulées par le Comité préconisant l'extension du champ légal de compétence du médiateur à l'ensemble des litiges relatifs à la gestion des opérations de crédit avec la

clientèle particulière, aux services d'investissement et aux produits d'épargne à l'exception, toutefois, des questions relevant de la politique commerciale menée par les établissements en ces domaines (cf. annexe 5).

Désormais, le dispositif de médiation couvre la quasi-totalité des relations nouées entre un établissement et sa clientèle particulière.

Cette réforme, qui est entrée en application immédiatement, a constitué une étape essentielle de l'évolution du dispositif, passé d'un statut de procédure subsidiaire réservée à certaines situations limitativement énumérées à celui de mode normal de résolution extrajudiciaire des difficultés survenues entre une banque et son client. Elle a également favorisé une harmonisation des champs de compétence dévolus à la médiation entre les établissements conférant au dispositif une plus grande transparence et une meilleure lisibilité pour la clientèle.

## 2|4 L'extension de compétence aux établissements de paiement et de monnaie électronique

La transposition de la directive européenne relative aux services de paiement a produit d'importantes conséquences sur la médiation bancaire, tant par le contenu des dispositions mises en œuvre que par la refonte de la présentation codifiée des textes auxquels elle a donné lieu. Celle de la directive relative à la monnaie électronique a, pour sa part, étendu ces dispositions à cette activité spécifique<sup>2</sup>.

### Les principales modifications du cadre législatif et réglementaire

La transposition en droit français de la directive « services de paiement » a fait l'objet de l'ordonnance du 15 juillet 2009 complétée, s'agissant des règles relatives aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients, par l'arrêté du 29 juillet 2009.

Ces textes, envisagés du point de vue de la médiation, posent un principe et en précisent les modalités d'application.

- Le principe qui sous-tend la nouvelle réglementation consacre la médiation bancaire en tant que voie de recours extrajudiciaire au sens de l'article 83-1 de la directive européenne. Ce choix, qui ne constituait pas la seule solution concevable en la matière, revêt une double importance : il permet d'étendre le champ du dispositif de médiation, renforçant ainsi la portée générale de la procédure ; plus fondamentalement, en appliquant pour la première fois les règles de la médiation bancaire hors du champ des établissements de crédit, il confère à ce système une vocation transversale susceptible de répondre aux nouvelles exigences d'un secteur financier très évolutif comme l'attesteront les adaptations ultérieures.

- L'arrêté du 29 juillet 2009 qui abroge et remplace l'arrêté du 8 mars 2005 analysé précédemment, conforte le rôle du médiateur en confirmant et en précisant le cadre de son action.

Ce texte donne tout d'abord, en son article 1<sup>er</sup>, une définition du « compte de paiement » qui recouvre, sauf exceptions limitativement énumérées par le texte, l'ensemble des comptes ouverts par un particulier à des fins non professionnelles. Il lève, ce faisant, certaines interrogations nées de la loi Murcef sur les limites du périmètre d'intervention du médiateur bancaire, qui résultaient en particulier de la référence à la notion de compte de dépôt : désormais, le médiateur est clairement habilité à connaître de tout litige afférent à un compte de paiement.

Il complète, en second lieu, les dispositions de l'arrêté du 8 mars 2005 qui fixait le contenu de la convention (convention de compte ou contrat cadre) liant le déposant à l'établissement prestataire. Le nouvel arrêté détaille, en particulier, les règles de formation du consentement, les mesures de protection des opérations susceptibles d'être prévues au contrat, ainsi que

<sup>2</sup> Textes respectivement désignés dans la suite du rapport par les sigles « DSP » et « DME ».

les modalités de communication entre le client et l'établissement. Le médiateur dispose ainsi, en cas de saisine, d'un référentiel réglementaire précis lui permettant de confronter chaque situation d'espèce à ce modèle contractuel général et obligatoire.

Enfin, l'arrêté reprend l'essentiel des dispositions du texte de 2005 relatives à la médiation, en particulier, la gratuité de la procédure.

### La refonte de l'architecture des textes relatifs à la médiation

La refonte partielle du *Code monétaire et financier* à laquelle a conduit l'exercice de transposition a permis de matérialiser, dans la présentation des textes, le rôle conféré au dispositif de médiation à l'issue des importantes évolutions récemment intervenues.

### Le découplage entre les conventions de compte et la médiation bancaire

Initié par la réforme de 2008 et systématisé par celle de 2009, le découplage de la médiation bancaire d'avec les dispositions régissant les seules conventions de compte de dépôt n'était pas reflété par l'ancienne codification. Cette dernière, issue de la loi Murcef, insérait l'article L312-1-3 du *Code monétaire et financier* relatif à la médiation bancaire dans une section intitulée « droit au compte et relations avec le client ». La nouvelle rédaction consacre un chapitre spécifique à la médiation (chap. V, art. L315-1, devenu, à la suite de la transposition de la directive « monnaie électronique » – DME, chap. VI, art. L316-1) améliorant ainsi la lisibilité, tant des modalités de la procédure que du champ de compétence du médiateur.

### L'inclusion du Comité de la médiation bancaire parmi les institutions compétentes en matière de réglementation et de contrôle

Soulignant ainsi son rôle d'instance de concertation et de régulation du dispositif, cette

seconde modification vise à distinguer clairement la procédure elle-même de l'instance de « régulation » qui la supervise. Les dispositions relatives au Comité de la médiation bancaire figurent désormais, au sein du *Code monétaire et financier* dans une section spécifique (section 2) du livre VI, titre I<sup>er</sup>, chapitre V, consacrée aux « Autres institutions (compétentes en matière de réglementation et de contrôle dans les domaines bancaire et financier) » (cf. annexe 6).

### L'apport de la directive « monnaie électronique »

Le principe faisant de la médiation bancaire le dispositif de référence en matière de résolution extrajudiciaire des litiges survenant entre les différents types d'établissements prévus par le *Code monétaire et financier* et leur clientèle conduit logiquement le législateur à inscrire dans ce cadre toute nouvelle entité créée par ledit code.

Ainsi, la procédure de médiation bancaire est désormais applicable aux établissements de monnaie électronique, ainsi qu'aux sociétés de financement depuis la transposition par la loi du 28 janvier 2013 de la directive européenne 2009/110/CE du 16 septembre 2009 (cf. annexe 6)<sup>3</sup>.

## 3| La réglementation européenne

L'exemple des services de paiement souligne combien l'examen du dispositif légal mis en place en France ne peut être isolé des travaux engagés par les instances européennes. La Commission européenne mène en effet une politique constante, et de plus en plus soutenue, de développement et d'extension à l'ensemble de l'espace communautaire des modes alternatifs de règlement des conflits en matière civile et commerciale. Cette action s'est traduite par la publication d'un certain nombre de textes d'orientation, suivis dans un second temps d'un ensemble de dispositions législatives précises qui s'imposent à l'ensemble des États membres.

<sup>3</sup> Article 5 modifié de la loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière.

### 3|1 Les textes d'orientation

Deux recommandations concernant la résolution des litiges de consommation sont, à ce jour, issues de l'action des instances européennes.

- La recommandation de la Commission du 3 mars 1998 concernant les principes applicables aux entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation a posé, en explicitant leur contenu, sept principes de base auxquels tout organe de ce type doit se conformer. Il s'agit de principes relatifs à l'indépendance, à la transparence, au caractère contradictoire, à l'efficacité, à la légalité, à la liberté et à la représentation. Ce texte a directement inspiré les choix du législateur français lors de l'adoption de la loi qui a instauré en France le dispositif légal de médiation bancaire, puis les recommandations émises par le Comité de la médiation bancaire quant à l'application de ce dispositif (cf. recommandation CMB du 18 octobre 2004).

- La recommandation de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux instances extrajudiciaires chargées de la résolution consensuelle des litiges de consommation comporte un champ d'application distinct de celui de la précédente recommandation. Elle s'étend en effet aux procédures qui se limitent à une simple tentative de rapprocher les parties pour les convaincre de trouver une solution d'un commun accord. Pour sa part, la recommandation de 1998 les excluait pour s'appliquer uniquement aux procédures qui, indépendamment de leur dénomination, mènent à un règlement du litige par l'intervention active d'une tierce personne proposant ou imposant une solution (il s'agit en premier lieu de l'arbitrage mais plus généralement de toute procédure dans laquelle un tiers est désigné conventionnellement par les parties). Le texte énumère et décrit les principes (impartialité, transparence, efficacité et équité) que, dans l'exercice de sa mission, tout organe de ce type doit respecter.

Par ailleurs, la Commission européenne a publié le 19 avril 2002 un livre vert consacré aux modes alternatifs de résolution des conflits

relevant du droit civil et commercial, qui reflète l'intérêt dont témoignent les États membres à l'égard de méthodes plus alternatives de « pacification » des conflits à l'intervention du juge ou de l'arbitre.

Ce livre vert a été suivi du lancement en juillet 2004 d'un *Code de conduite européen pour les médiateurs* (voir texte du 6 avril 2006) qui pose un certain nombre de règles en matière de compétence et de désignation des médiateurs, mais aussi d'indépendance, de neutralité et d'impartialité de ces derniers ; ce code évoque également les modalités de la procédure de médiation, en particulier les conditions dans lesquelles les parties doivent mutuellement approuver le recours à cette dernière.

Il s'agit là d'un texte qui vise plus particulièrement la médiation, alors que les textes évoqués précédemment s'appliquent également à d'autres modes alternatifs de résolution des conflits.

### 3|2 La législation

La législation européenne comprend désormais deux directives : la première, de portée générale, ancre pour la première fois les dispositifs alternatifs de résolution des litiges dans le droit communautaire ; la seconde prévoit la généralisation de tels dispositifs à l'ensemble des litiges de consommation et définit un cadre harmonisé de fonctionnement de ces entités.

#### La directive médiation civile et commerciale

La directive relative à la médiation civile et commerciale a été transposée en droit français par l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 (cf. annexe 8).

Ce texte s'avère essentiel dans le développement de la médiation et son installation en tant que procédure alternative de plein exercice dans le paysage juridique français d'un triple point de vue.

- Sur le plan symbolique, sa publication marque une étape importante dans le cheminement de cette procédure au sein du droit européen,

en hissant, pour la première fois, la médiation civile et commerciale au niveau d'une directive, traduisant ainsi la volonté des autorités européennes de promouvoir activement ce mode de résolution des conflits.

- Sur le plan politique, le gouvernement a décidé d'user de la faculté offerte par la directive en son considérant n° 8 « *d'appliquer ce dispositif (obligatoire pour le règlement des seuls litiges transfrontaliers) aux processus de médiation internes aux États* », conférant à l'ensemble des dispositifs de médiation français une base légale qui fixe un corpus de règles générales propre à légitimer et crédibiliser ce type de procédure, encore récent dans le paysage juridique national.
- Sur le plan juridique, enfin, la transposition de ce texte permet de lever certains obstacles procéduraux à l'essor de la médiation en autorisant, notamment, une clarification et une harmonisation des modalités de fonctionnement des différents dispositifs de médiation.

Indépendamment de cette législation de portée générale, tout texte européen traitant des relations entre un prestataire de services et ses clients comporte systématiquement une clause instaurant l'obligation pour les pays membres de l'Union de prévoir un mécanisme de recours extrajudiciaire ouvert aux utilisateurs de ces services.

#### La directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

L'exercice 2013 a été marqué par le franchissement d'une nouvelle étape dans le développement des modes alternatifs de règlement des litiges en Europe avec la publication de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (cf. annexe 10)<sup>4</sup>. Initié par la DG Sanco<sup>5</sup>, ce texte constitue l'aboutissement de la démarche engagée par les autorités européennes dès 1998 (cf. *supra*, paragraphe 3|1). Il enclenche simultanément un processus d'harmonisation et de générali-

sation, tant géographique que sectoriel, des dispositifs alternatifs de résolution des litiges de consommation susceptible de leur conférer, à terme, une dimension et une attractivité significativement renforcées.

La directive comporte quatre innovations essentielles :

- tout d'abord, la directive est exclusivement consacrée aux litiges nés à l'occasion des opérations commerciales relatives aux biens et services de consommation. Le texte ainsi centré sur l'univers économique et, plus précisément, sur le domaine de la consommation, il a été possible au législateur européen d'apporter un ensemble de dispositions précises et détaillées qu'interdisaient les réglementations précédentes à vocation transversale ;
- elle pose, ensuite, une nouvelle obligation : celle d'instaurer dans chaque secteur d'activité un dispositif de règlement alternatif des litiges ;
- elle définit parallèlement un ensemble de critères de qualité relatifs au recrutement, aux compétences et au déroulement des procédures formant un cadre précis dans lequel tout dispositif de ce type doit s'inscrire ;
- elle institue, enfin, un système de régulation à double niveau, national et européen, garant de la conformité de chaque dispositif aux principes et règles édictés par le texte.

Sans préjuger de l'issue des travaux de transposition de cette directive actuellement en cours, il apparaît d'ores et déjà qu'elle aura des implications majeures, tant sur le déploiement que sur les modalités de fonctionnement de la médiation au sein de l'espace européen.

Dans ce contexte, les dispositifs extrajudiciaires de résolution des litiges, au premier rang desquels figure la médiation, deviennent l'un des éléments incontournables du droit de la consommation en Europe.

<sup>4</sup> Ce texte doit faire l'objet d'une transposition en droit français, sous la forme d'une ordonnance, avant le 9 juillet 2015.

<sup>5</sup> Direction générale de la Santé et des Consommateurs.

# Synthèse des rapports d'activité des médiateurs relatifs à l'année 2013

## 1| Médiateurs pour compte propre et médiateurs pour compte commun

La synthèse présentée ci-après a été élaborée à partir de **101 rapports d'activité** communiqués par les médiateurs au Comité, soit une quasi-stabilité d'une année à l'autre<sup>6</sup>, et le plus haut niveau atteint en la matière depuis la mise en place de la procédure. Après les importantes opérations de réorganisation (régionalisation du système de médiation d'un grand réseau bancaire, auparavant doté d'un service de médiation unique, restructuration ou fusion d'enseignes...), conjuguées à l'apparition de nouveaux déclarants au titre des premiers établissements de paiement agréés en France ayant caractérisé 2012, l'année écoulée a, au contraire, correspondu à une phase de consolidation dépourvue de tout mouvement significatif en la matière. En conséquence, il convient d'attendre les résultats de 2014 pour déterminer si la tendance actuelle reflète une simple pause conjoncturelle ou une situation plus durable.

Ce rapport concerne aussi bien l'activité des médiateurs dits « pour compte propre » que celle des médiateurs dits « pour compte commun » désignés par la Fédération bancaire française (FBF) et l'Association française des sociétés financières (ASF). Il recouvre ainsi la quasi-totalité de la clientèle de la banque de détail.

Ainsi que les précédents bilans l'avaient souligné, l'apparente faiblesse du nombre de ces documents rapportée au nombre d'établissements

déclarés tient au fait que les médiateurs qui interviennent pour l'ensemble d'un groupe ont établi un seul rapport (le cas échéant, plusieurs rapports ont été élaborés, par exemple l'un pour la maison mère, l'autre pour ses filiales). L'organisation d'ensemble du dispositif de médiation est demeurée stable. Les établissements qui avaient choisi un médiateur unique pour le groupe n'ont pas remis en cause cette option pour l'exercice sous revue. Parallèlement, les réseaux qui ont désigné des médiateurs différents pour chaque entité n'ont pas procédé à une centralisation de la fonction.

Il apparaît dès lors, compte tenu des informations à la disposition du Comité, que la totalité des établissements de crédit s'adressant à la clientèle des particuliers ainsi qu'une très large majorité des établissements de paiement agréés disposent d'une telle instance.

Parmi ceux-ci, 201 (contre 197 en 2012) ont opté pour le recours au service de médiation « pour compte commun » proposé par la FBF ou par l'ASF. En effet, ces deux organismes professionnels ont offert à leurs adhérents la faculté de souscrire un contrat spécifique leur permettant de bénéficier des services d'un médiateur unique. La légère progression enregistrée par la médiation déléguée est imputable, pour l'essentiel, aux établissements de paiement. Au total, si l'on raisonne en nombre de comptes gérés, la médiation « pour compte propre » demeure largement prépondérante.

S'agissant des établissements qui ont désigné un médiateur « pour compte propre », la plupart des groupes organisés selon un mode de

6 100 rapports d'activité avaient été transmis au Comité en 2012.

gouvernance classique ont décidé d'avoir recours à un médiateur unique pour l'ensemble du groupe. Certains réseaux bancaires importants, essentiellement mutualistes, ont en revanche préféré laisser la possibilité à chaque établissement de nommer son médiateur (il convient de noter que, dans le cadre de cette procédure décentralisée, quelques établissements, notamment parmi ceux dont la médiation a été déconsolidée, ont adhéré à la médiation « pour compte commun » proposée par la FBF).

## 2| L'activité des médiateurs au cours de l'exercice 2013

### 2|1 Aspects quantitatifs

Un nouveau pic d'activité dû à une hausse sensible des saisines (réclamations reçues : + 10,9 %)

Totalisant **35 956 courriers reçus** (contre 32 432 en 2012), tous établissements confondus, l'activité des médiateurs présente quatre principales caractéristiques.

- Après le repli observé en 2012 (- 6,6%), le volume global des réclamations enregistre la seconde plus forte hausse intervenue depuis la création de la procédure (+ 10,9 %, après + 17,9 % en 2009). Toutefois, l'ampleur de ce glissement mérite d'être nuancée en raison de l'effet de base induit par la diminution de l'activité au cours de l'exercice précédent. Dès lors, les résultats de l'exercice écoulé ne traduisent pas un saut quantitatif en rupture avec les années précédentes mais confirment la tendance à une augmentation régulière et modérée des litiges sur moyenne période.
- L'activité des médiateurs atteint un nouveau pic confirmant les hypothèses émises dans les précédents rapports, aux termes desquelles le niveau d'activité des médiateurs résulte de la conjugaison de deux facteurs, l'un structurel, l'autre conjoncturel : la constitution d'un socle durable de réclamations issu des effets combinés de l'extension du périmètre de la médiation et de la crise économique persistante ; le degré variable d'intensité de

la crise à l'origine de difficultés financières plus ou moins marquées parmi la clientèle des établissements. La fréquence plus élevée du recours à la médiation en 2013 semble traduire une dégradation de la situation des ménages, succédant à la relative stabilisation observée en 2012.

- À ces facteurs de progression d'origine économique s'ajoutent les effets positifs d'un renforcement de l'information de la clientèle consécutifs aux actions menées parallèlement sur ce thème par le Comité (recommandation 2013-01, art. 9) ainsi que par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution – ACPR (recommandation relative au traitement des réclamations) et l'Autorité des marchés financiers (AMF), faisant obligation aux établissements de mentionner les modalités de recours à la médiation dans tout courrier de rejet d'une réclamation.

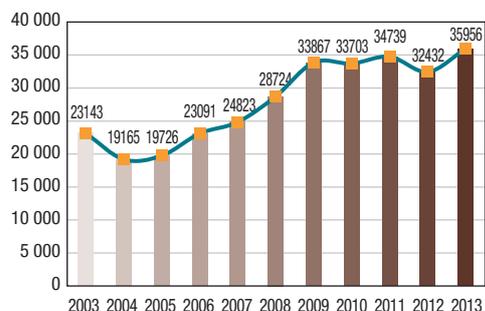
- Au-delà de ces données d'ensemble, se confirme l'existence d'évolutions différenciées, voire atypiques, tenant au positionnement spécifique des établissements comme aux différents profils de leur clientèle.

#### L'évolution différenciée de l'activité en fonction des établissements

Les établissements peuvent être regroupés en trois groupes distincts :

- la plupart des grands réseaux, qui avaient enregistré au cours des années précédentes une baisse continue et parfois significative des saisines, voit le nombre de celles-ci progresser en 2013 nettement moins rapidement que la moyenne, avec des valeurs comprises entre + 4 % et + 8,4 %, résultats qui semblent traduire une efficacité renforcée du traitement des réclamations en amont de la médiation, voire une amélioration de la relation de clientèle ;
- un deuxième groupe, plus restreint, rassemble quelques établissements – dont le principal déclarant – qui connaissent une progression de l'activité de leur médiateur conforme à la moyenne nationale. Ce profil d'évolution, déjà identifié en 2012, pourrait constituer l'amorce d'un processus analogue au précédent, plus mature ;

**Graphique 1**  
**Évolution du nombre de saisines reçues**



Source : Banque de France.

- un troisième ensemble, composite, regroupe des enseignes affichant une progression des litiges supérieure, voire très supérieure à la moyenne (de + 12,8 % à + 40 %). Il comporte trois types d'établissements : des mutualistes, subissant les effets cumulés d'une politique de repositionnement de leur chaîne de valeur avec la structure relativement modeste d'une partie de leur clientèle ; à l'opposé, des banques « premium » veillant au maintien d'un portefeuille clients exempt de difficultés, tandis que ces derniers se révèlent très exigeants quant à la qualité des services qui leur sont rendus ; des établissements financiers spécialisés dans le crédit à la consommation, triplement impactés par la fragilisation d'une partie de leur clientèle, le renforcement de la réglementation et l'adaptation de leurs prestations, souvent incomprise des particuliers, qui peut en découler.

L'évolution quantitative de l'activité des médiateurs en 2013 présente, au total, une double caractéristique : elle renoue avec une tendance haussière qui touche une très grande majorité d'établissements ; l'ampleur de ce mouvement n'est que partiellement contenue par le comportement modéré de certains grands déclarants du fait d'une dilution de la distribution des litiges qui tend à s'accroître au fil du temps, puisque seulement deux services de médiation concentrent désormais plus de 10 % des réclamations, contre quatre l'année précédente, aucun ne franchissant en outre le seuil de 16 % des saisines, largement dépassé jusqu'en 2011.

### L'évolution de l'activité sur le moyen terme

Considérée sur le moyen terme, l'évolution de l'activité des médiateurs a connu quatre phases successives :

- une phase d'installation (2003-2005) qui, du fait des difficultés ayant présidé à l'application de certaines dispositions de la loi Murcef, a connu une contraction des demandes de médiation (- 15 %) ;
- une phase d'appropriation du dispositif « Murcef » (2006-2007) marquée par une progression régulière de l'activité ;
- une phase de rupture engendrée par l'extension de compétence, conjuguée à l'enclenchement de la crise en 2008, qui s'est traduite par une hausse de plus d'un tiers du niveau des réclamations entre 2007 et 2009 ;
- suivie d'une phase de relative stabilité à niveau élevé (2009-2012), pendant laquelle les taux de variation du nombre des réclamations sont ramenés sous la barre des 7 %, ce qui se traduit graphiquement par un aplatissement durable de la courbe des saisines.

Le rapport 2012 observait que « l'avenir dira [...] si la contraction de l'activité intervenue en 2012 amorce un reflux durable des demandes ou s'il s'agit d'une pause, comme sembleraient l'indiquer les informations communiquées par certains établissements au titre de l'exercice en cours ». Les résultats enregistrés au cours de l'exercice écoulé valident la seconde hypothèse. Ils ne permettent pas, pour autant, d'affirmer que le dispositif de médiation ait amorcé un cycle de croissance marquant un saut quantitatif avec la période 2009-2012. Rapportée à son précédent pic de 2009, l'activité des médiateurs a progressé de 6,2 %, ce qui pourrait signifier la poursuite de la « phase de relative stabilité à niveau élevé » identifiée précédemment.

### Les facteurs d'évolution de l'activité

#### Facteurs globaux

Bien qu'il faille demeurer prudent dans l'explication de ces variations, il est possible d'identifier

quatre principaux facteurs de l'évolution de l'activité des médiateurs inscrits dans la continuité des mouvements observés depuis trois ans :

- la hausse significative du niveau des réclamations trouve une partie de son explication dans la dégradation du contexte macroéconomique, à l'origine de tensions dans la situation financière d'un grand nombre de particuliers, qui a succédé, en produisant des effets identiques en termes de médiation, à la crise des marchés survenue en 2008 ;
- l'extension de la compétence des médiateurs, voulue par les pouvoirs publics, constitue un facteur tout aussi déterminant du maintien du nombre des saisines à un niveau élevé en ouvrant le chemin de la médiation à des catégories de litiges étroitement liées aux fluctuations de l'environnement économique comme à la convergence des métiers de la banque et de l'assurance (produits d'épargne, financement d'opérations immobilières, assurances-vie en unités de compte...);
- la banalisation du recours à la médiation, que la clientèle bancaire considère désormais comme le recours naturel dès lors qu'elle est confrontée à une quelconque difficulté, comme l'atteste le nombre sans cesse croissant de saisines directement adressées en première intention aux médiateurs ;
- le renforcement de l'information des consommateurs consacrée à la médiation, à la fois impulsé par les établissements et induit par l'action volontariste des autorités de régulation.

#### Facteurs spécifiques à certains établissements

Les variations importantes affectant l'activité de médiation propre à certains grands réseaux traduisent, pour leur part, des modifications significatives intervenues dans l'organisation, le positionnement, les services et les produits proposés par les établissements concernés. Leur amplitude et leur sens varient en fonction de la courbe d'apprentissage de ces changements par la clientèle, la fréquence des litiges tendant à diminuer, parfois significativement, avec

la durée, comme l'illustrent les cas opposés de cet établissement ayant vu le nombre des réclamations transmises au médiateur divisé par deux en cinq ans, et celui de cette enseigne ayant enregistré une augmentation du nombre des litiges quatre fois supérieure à la moyenne.

Ces variations sont également fonction du profil de la clientèle, plus ou moins sensible aux aléas de la conjoncture économique, en particulier lorsque l'établissement entend mener une politique de repositionnement de ses prestations.

Elles sont, enfin, la conséquence de mesures destinées à améliorer la relation de clientèle, que celles-ci portent sur l'optimisation du service clientèle ou sur le renforcement de l'information diffusée auprès des clients. Généralement, les variations de l'activité des médiateurs reflètent les différentes stratégies de gestion des litiges mises en œuvre par les groupes bancaires. Les médiateurs placés auprès d'établissements ayant mis l'accent sur l'amélioration d'ensemble de la relation de clientèle peuvent enregistrer une moindre progression du nombre des saisines consécutive à la meilleure efficacité des services dédiés intervenant en amont de la médiation, comme l'attestent les résultats affichés depuis plusieurs années par certaines grandes enseignes malgré un contexte défavorable.

Il importe de réaffirmer que, si ces politiques s'avèrent positives dans leur principe, elles ne sauraient avoir pour objectif implicite (par exemple à travers la mise en place de dispositifs de filtrage des demandes en amont du médiateur) de décourager les recours en médiation.

À ces phénomènes endogènes s'ajoutent des facteurs de différenciation externes tenant notamment à l'implantation géographique des établissements. Dans un contexte d'augmentation sensible des réclamations, quatre zones semblent, malgré la comparabilité difficile des réseaux, présenter un profil atypique caractérisé par une faible hausse, voire une franche contraction des contestations : l'Île-de-France, le grand Ouest côtier, le Centre-Est et le sud Rhône-Alpes. Partout ailleurs, le nombre des litiges progresse, en particulier dans des

régions économiquement dynamiques, telles que l'Alsace et le quart Sud-Est.

La ventilation des rapports d'activité par nombre de réclamations reçues est la suivante :

- 45 rapports recensent plus de 100 réclamations, parmi lesquels 10 déclarent plus de 1 000 recours (contre 9 en 2012) et 1 plus de 5 000 (chiffre inchangé) ;
- 36 rapports affichent un nombre de réclamations compris entre 11 et 99 (contre 43 l'année précédente) ;
- 20 rapports font état d'un nombre de réclamations compris entre 0 et 10 (contre 19 en 2012), 9 médiateurs n'ayant reçu aucune demande.

L'analyse de la répartition des rapports par nombre de courriers reçus livre un triple enseignement :

- la stabilisation de la répartition globale des réclamations entre « petits déclarants » (moins de 11 dossiers par an) et « grands déclarants » (au-delà), étant précisé que cette segmentation couvre des valeurs limites très éloignées les unes des autres, intervenant après une longue période

de progression continue de la place occupée par les dispositifs les plus actifs. Ces derniers représentaient en effet 41,6% de l'ensemble en 2003, 58% en 2007, 74% en 2009 pour atteindre plus de 80% en 2012, niveau confirmé en 2013 (80,2%) ;

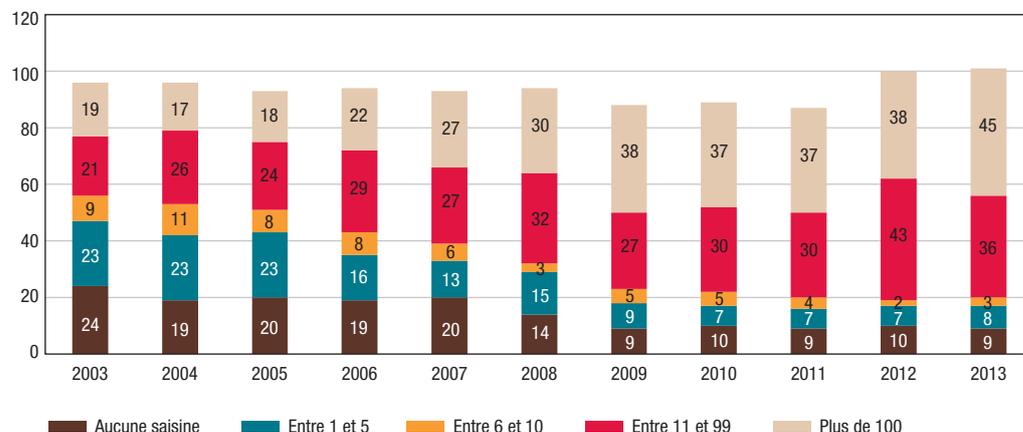
- le rééquilibrage substantiel intervenu entre les deux segments supérieurs d'activité des médiateurs (respectivement 11 à 99 et plus de 100 réclamations), la première de ces tranches ne représentant plus que 35,6% de l'ensemble, contre 43% l'année précédente ; la seconde progressant de 7 points à 44,5% du total, soit le niveau le plus élevé atteint par cette classe depuis la création de la procédure. Ce résultat est d'autant plus remarquable qu'il intervient malgré la régionalisation en 2012 du dispositif de médiation d'une grande enseigne ayant entraîné mécaniquement un glissement vers la tranche intermédiaire de la répartition des saisines.

Cette reprise du mouvement de concentration des recours, interrompu en 2012, sur les dispositifs de médiation les plus sollicités, se trouve accentuée par le léger renforcement de la place occupée par les médiateurs traitant plus de 1 000 dossiers par an (soit 10% de l'ensemble, au lieu de 9% précédemment) ;

## Graphique 2

### Analyse volumétrique des saisines

(en nombre de rapports)



Source : Banque de France.

- la stabilité d'un exercice à l'autre des résultats affichés par les services de médiation traitant plus de mille saisines par an, tant en pourcentage du total des réclamations traitées par cet ensemble (soit 70,9 %, contre 70,7 % en 2012 à périmètre constant) qu'en termes de place relative occupée par chacun des dispositifs considérés, les variations observées à ce titre ne dépassant pas dans la plupart des cas + ou - 0,4 %.

### La stricte stabilité du taux d'éligibilité des réclamations

Contrairement à la divergence des résultats ayant affecté au cours des exercices précédents les évolutions respectives du volume des réclamations reçues et traitées par les médiateurs, l'année 2013 se caractérise par une stricte égalité des taux de progression de ces deux variables, à + 10,9 %. Le taux d'éligibilité des dossiers à la médiation reste, en conséquence, constant d'une année sur l'autre pour s'établir de nouveau à 29 % des dossiers reçus, soit 10 302 saisines ayant fait l'objet d'un avis contre 9 288 en 2012.

Ce pourcentage, identique à celui atteint en 2009 au plus fort de la crise financière, se situe plus de 13 points au-dessus du niveau enregistré en 2003, alors que le volume des réclamations a été, dans le même temps, multiplié par 1,5.

Ce résultat global recouvre, comme les années précédentes, une extrême diversité des situations propres à chaque dispositif de médiation en raison de l'hétérogénéité tant des méthodes de comptabilisation des dossiers éligibles par les différents médiateurs que de la grande dispersion de leurs pratiques entre établissements, voire au sein d'une même enseigne.

Dès lors, l'interprétation des chiffres agrégés doit demeurer très prudente comme le soulignent les quelques exemples ci-après illustrant, parfois spectaculairement, la divergence de comportements des entités de médiation : certaines d'entre elles enregistrent une baisse importante du taux d'éligibilité des dossiers alors même que le nombre de ces derniers s'accroît sensiblement, l'écart entre les deux variables pouvant atteindre

entre 20 et 50 points ; à l'inverse, d'autres médiateurs améliorent nettement le degré de prise en charge des demandes, le nombre des avis rendus progressant jusqu'à deux fois plus rapidement que celui des réclamations reçues. Tel est, en particulier, le cas d'un grand déclarant dont le service de médiation totalise près du tiers des avis émis pour seulement le cinquième des réclamations reçues.

Il demeure néanmoins possible, du fait de la comparabilité des données d'un exercice à l'autre, de formuler deux observations : en premier lieu, contrairement à l'année précédente, une nette majorité de déclarants (soit 9 dispositifs de médiation, totalisant plus de 58 % des réclamations et les deux tiers des avis rendus) affichent une progression du taux d'éligibilité des demandes comprise entre 0,7 et 8 points, tandis que 4 entités représentant un tiers des réclamations comme des avis émis voient ce même taux reculer entre des limites plus resserrées (de - 3,3 à - 5,7 points) ; en second lieu, si l'on extourne un grand déclarant affichant un taux d'éligibilité totalement atypique de l'échantillon, le taux moyen d'admission des dossiers à la médiation s'établit à 31 %.

Bien que la tendance à l'effritement constatée dès 2011 paraisse enrayée, il se confirme, année après année depuis 2009, que le taux d'admission des saisines à la médiation constitue une constante située dans une bande étroite de variation comprise entre 29 % et 31 %, à la fois très supérieure aux taux observés sur la période antérieure, et constituant « un plafond de verre » que la procédure ne parvient pas à dépasser.

Ce constat, tout en attestant la robustesse du dispositif, si défavorables que puissent être les circonstances, en révèle également les limites. Celles-ci ne pourront être dépassées que par l'adoption de nouvelles mesures volontaristes visant à renforcer l'efficacité procédurale du dispositif (information de la clientèle, clarification de la procédure, en particulier de l'articulation des différents niveaux de recours, réduction des tuilages de compétence entre dispositifs...), à moins d'adopter, à l'instar de certains médiateurs, une nouvelle définition

de l'éligibilité des dossiers, considérant comme éligible toute réclamation entrant potentiellement dans la compétence du médiateur, que le demandeur ait ou n'ait pas épuisé les recours internes mis à sa disposition.

#### La légère progression de la proportion de dossiers réorientés vers les services

Il convient de rappeler que ce poste a toujours, en dépit de précisions apportées au questionnaire, donné lieu à des divergences d'appréciation de la part des déclarants rendant l'interprétation des données chiffrées obtenues particulièrement délicate. De plus, la diversité des modalités de traitement des réclamations appliquées par les médiateurs accentue encore l'hétérogénéité des chiffres disponibles en la matière.

Toutefois, l'adjonction en 2007 d'une nouvelle précision au questionnaire permet de considérer que la quasi-totalité des saisines « réorientées » correspondent à des litiges qui relèvent potentiellement de la compétence du médiateur, mais que ce dernier n'a pu examiner faute pour les demandeurs d'avoir épuisé les recours internes mis à leur disposition par les établissements. Ainsi, se trouve confirmée l'hypothèse de l'existence d'une « incompétence procédurale » qui diffère profondément de « l'incompétence de fond » par sa nature et sa portée.

L'évolution de cette variable appelle un triple commentaire :

- représentant 45 % de l'ensemble des saisines (contre 44 % l'année précédente, et 42 % en 2011), la proportion des réclamations « réorientées » atteint son niveau le plus élevé depuis 2005. Bien que décevante dans une première approche, cette évolution traduit également une amélioration continue du champ de compétence de la médiation puisqu'elle s'accompagne d'une contraction du nombre des dossiers rejetés par les médiateurs pour incompétence sur le fond du litige soumis à leur appréciation. Autrement dit, le taux global de prise en charge des demandes (direct et indirect) par la médiation bancaire progresse lentement mais régulièrement ;

- elle traduit dans le même temps un comportement devenu récurrent de la part de la clientèle consistant à saisir le médiateur le plus rapidement possible, au besoin directement, en ignorant les recours internes mis à sa disposition par l'établissement. Les demandeurs délivrent ce faisant un double message quant à leur perception spontanée des dispositifs de traitement des litiges : positif par la confiance qu'ils manifestent vis-à-vis de la médiation ; plus réservé s'agissant des services internes, dont les règles de fonctionnement peuvent leur apparaître, en outre, peu lisibles. Ce comportement se trouve accentué à la fois par le développement de la communication consacrée à la médiation, et par le renforcement de la réglementation en matière d'information de la clientèle sur les voies de recours disponibles en cas de contestation. Il n'est notamment pas à exclure que la clarification intervenue en matière d'assurance à la suite de la recommandation du Comité ait été à l'origine de la réorientation de certaines réclamations auparavant rejetées pour incompétence ;

- l'amplitude limitée des variations ayant affecté ce poste au cours des cinq derniers exercices (+ ou - 1 à 2 points) indique une stabilisation semble-t-il durable du taux de réorientation des dossiers vers d'autres instances. Cet indicateur recouvre, une fois encore, des situations très contrastées : si l'on considère les principaux déclarants (+ de 1 000 réclamations par an), il apparaît que le taux de réorientation des demandes varie de 11,9 % à 77 %, six des dix entités concernées affichant des résultats supérieurs, voire très supérieurs à la moyenne.

Le rapport 2012 soulignait que « [la situation] appelle de nouvelles mesures (meilleure lisibilité du dispositif, aménagement de certaines clauses conventionnelles d'incompétence, clarification des champs d'intervention des médiateurs du secteur financier...) pour briser « le plafond de verre » de l'incompétence procédurale ». Ce constat reste vrai à la condition de préciser que les mesures en cause doivent, après analyse des causes spécifiques à l'origine de taux atypiques d'incompétence procédurale, cibler les dispositifs où ils sont observés.

### La diminution régulière du taux de dossiers rejetés en raison de l'incompétence des médiateurs sur le fond des litiges

La légère contraction des déclarations d'incompétence sur le fond prolonge la courbe régulière (à l'exception de l'exercice 2010) amorcée en la matière depuis la modification du périmètre d'intervention des médiateurs. Elle est à l'origine de l'augmentation strictement équivalente du poste « dossiers réorientés ». Le taux de rejet pour ce motif passe à 26 % (- 1 point), se rapprochant ainsi du point le plus bas enregistré depuis l'extension de compétence (25 % en 2010).

Il apparaît en outre, sur moyenne période, que l'extension de compétence a eu pour effet de réduire durablement le taux d'inéligibilité des dossiers, ramené de 37 % en 2007, à des valeurs comprises entre 25 % et 29 % des requêtes transmises, soit une diminution de 8 à 12 points selon l'exercice considéré.

L'évolution de ce poste appelle un double commentaire :

- sur le plan des principes, une baisse, même limitée, du nombre des demandes inéligibles pour des motifs de fond constitue un signe d'autant plus encourageant qu'elle s'inscrit dans la continuité des exercices antérieurs, constituant dès lors une donnée structurelle de la procédure ;
- simultanément, il semble que prévale encore, au sein de certaines entités de médiation, une conception restrictive du périmètre d'intervention du médiateur (s'agissant notamment des litiges relatifs à l'évolution des produits d'épargne, aux contrats d'assurance, ainsi qu'aux conséquences d'une situation de surendettement) à l'origine de déclarations d'incompétence incontestablement trop fréquentes car contraires si ce n'est à la lettre, du moins à l'esprit, du dispositif.

Au total, l'ensemble de ces résultats permet de dresser un triple constat :

- tout d'abord, l'inscription, au-delà des variations conjoncturelles, des progrès enregistrés en 2008-2009 dans la durée confirme la robustesse du dispositif de médiation bancaire et sa capacité à répondre aux attentes du public dans des conditions demeurées constamment difficiles, avec des degrés d'intensité variable, depuis cette date ;
- simultanément, le maintien du taux d'éligibilité à la médiation des demandes de la clientèle, toujours plus nombreuses, témoigne à la fois des efforts consentis par les médiateurs pour faire face avec succès à cette intensification de leur activité et de l'efficacité constamment améliorée de la procédure en termes de prise en charge des litiges.

Cette observation se trouve confortée par la prise en compte, non plus seulement des avis rendus, mais des affaires ayant fait l'objet d'un examen et d'une intervention des médiateurs. Évaluée en termes d'affaires examinées et non d'avis rendus, l'efficacité du processus de médiation apparaît, en effet, beaucoup plus élevée, du fait de l'action des médiateurs pour orienter et suivre la résolution des litiges auprès des services bancaires lorsque les recours n'ont pas été épuisés par les demandeurs, ou lorsque la formulation explicite d'un avis n'apparaît pas nécessaire à la résolution de la difficulté rencontrée<sup>7</sup>. Sur cette base, ce sont en effet près de trois réclamations sur quatre (contre deux sur trois en 2007) qui ont bénéficié d'une intervention du médiateur ;

- parallèlement, le taux de prise en charge des demandes par la médiation, situé aux alentours d'un dossier sur trois, demeure insuffisant. À titre de comparaison, les autres grands dispositifs de médiation dédiés au secteur financier affichent pour cet indicateur des valeurs comprises entre 44 % et 57 %.

<sup>7</sup> Certains médiateurs privilégient ce type d'approche et ne rendent qu'un nombre très limité d'avis en proportion des affaires qu'ils ont traitées et résolues. Cette conception de la médiation est conforme à celle qui prévaut dans certains réseaux académiques comme à la définition de la médiation retenue par certains textes légaux. Elle n'est, en revanche, pas privilégiée par la recommandation 2013-01 CMB (cf. article 5.1.1).

Il convient en conséquence d'envisager les réflexions et actions susceptibles d'amener le dispositif de médiation bancaire à un niveau comparable à celui atteint par les dispositifs voisins, permettant l'admission à la médiation d'au moins la moitié des demandes.

À ce titre, quatre pistes d'amélioration sont envisageables :

- simplifier les circuits de traitement des réclamations et renforcer substantiellement la lisibilité des recours internes devant précéder la saisine du médiateur. À cet égard, il semble opportun de s'interroger sur la pertinence du modèle à trois niveaux de traitement des réclamations ;
- généraliser les bonnes pratiques consistant à privilégier la recherche d'une résolution concrète des difficultés du demandeur, de préférence à une approche trop strictement juridique des requêtes aboutissant à des réorientations ou des rejets indûment pénalisants pour les requérants ;
- traiter spécifiquement les cas des entités de médiation dont les performances apparaissent très éloignées des résultats globaux enregistrés par la procédure ;

- engager une réflexion visant à clarifier, et si possible, à réduire les éventuels chevauchements de compétences entre les divers systèmes de médiation constitués au sein du secteur financier.

Pour efficaces et nécessaires qu'elles soient, ces actions ne permettront pas de résoudre totalement la principale cause de « l'incompétence procédurale » qui résulte du non-respect, par les demandeurs, de la règle de l'épuisement des recours internes préalable à la saisine du médiateur. Considérant, comme il a été montré précédemment, que les dossiers prématurément présentés à la médiation relèvent de la compétence des médiateurs et font le plus souvent l'objet d'une prise en charge effective par ces derniers, il pourrait s'avérer opportun de compléter les mesures ci-dessus par une modification de la présentation de l'activité des médiateurs prenant davantage en compte la réalité de leur action.

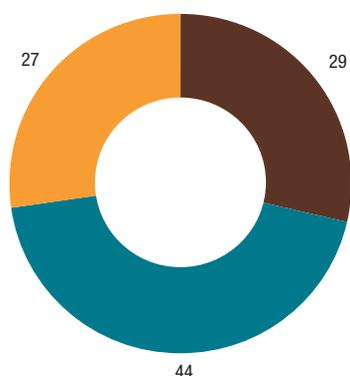
Cette nouvelle approche consisterait à présenter un indicateur synthétique d'activité comportant, d'une part, l'ensemble des dossiers potentiellement éligibles à la médiation, et d'autre part, ceux qui en sont exclus pour des motifs de fond. Celui-ci serait complété par un sous-indicateur

### Graphiques 3

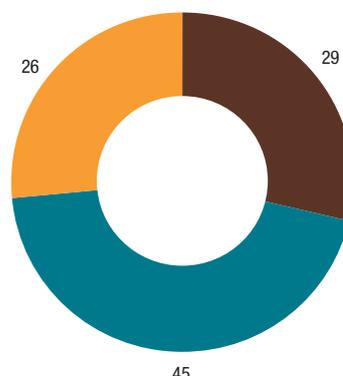
#### Répartition des réclamations reçues

(en %)

A – En 2012



B – En 2013



- Réclamations ayant fait l'objet d'un avis du médiateur
- Réclamations réorientées par le médiateur
- Réclamations rejetées par le médiateur car hors de son champ de compétence

Source : Banque de France.

ventilant les dossiers éligibles entre demandes immédiatement admissibles en médiation et requêtes redirigées vers une autre instance pour traitement préalable.

## 2|2 La clientèle à l'origine quasi exclusive des réclamations

L'enclenchement de la procédure de médiation peut être le fait, non seulement de la clientèle, mais également de ses représentants, en particulier des associations de consommateurs, des avocats et conseils juridiques, voire de proches du requérant.

Depuis la mise en place du dispositif, le rôle prépondérant de la clientèle dans la mise en œuvre de la procédure n'a cessé de s'affirmer jusqu'à devenir quasi exclusif depuis 2007.

Le très léger repli du pourcentage de saisines émanant de la clientèle à 96,9% (contre 97,6% en 2012, et 95,7% en 2011) n'est pas de nature à modifier cette tendance.

Il convient cependant de souligner que, pour la deuxième année consécutive, les intervenants les plus actifs aux côtés de la clientèle ont été les professionnels du droit<sup>8</sup> devant les organisations de consommateurs (soit respectivement 1,1% et 1% de l'ensemble des demandes).

Ce phénomène peut s'expliquer de trois manières, vraisemblablement complémentaires :

- les clients n'ont toujours pas une connaissance très précise de la totalité des possibilités que leur offre le dispositif, en particulier celle de bénéficier de l'assistance d'un tiers ;
- ils se sont parfaitement approprié ce mode d'intervention au point de l'utiliser aussi naturellement qu'une lettre de réclamation auprès de leur agence bancaire ;
- toutefois, dans certaines affaires très complexes et/ou particulièrement conflictuelles, le deman-

deur éprouve le besoin de se faire assister par un intervenant professionnel.

Il importe, en outre, de signaler le cas de clients particulièrement vulnérables (personnes très âgées ou ne maîtrisant pas la langue écrite) faisant appel à leur entourage immédiat (parents, bénévoles...) pour formuler et présenter leurs réclamations.

Il est enfin à noter que, marginalement, la saisine du médiateur peut être le fait de l'établissement lui-même.

## 2|3 Analyse des dossiers hors champ de compétence

### Compétence «procédurale» et compétence «au fond»

Les résultats observés au titre de l'exercice écoulé révèlent une double évolution : une baisse de 1 point de l'incompétence sur le fond ; une hausse strictement équivalente du pourcentage des dossiers réorientés par les médiateurs.

Ces variations ne remettent pas en cause l'équilibre du dispositif issu de la combinaison de la réforme Chatel, de la crise financière, et de la sensibilisation accrue de la clientèle aux possibilités offertes par la médiation. Leur faible amplitude confirme à la fois le gain d'efficacité induit par l'extension de compétence des médiateurs et la persistance d'un niveau apparemment incompressible de « l'incompétence procédurale », essentiellement lié au non-respect par les demandeurs de la hiérarchie des recours dont ils disposent.

La nouvelle progression d'un point des dossiers réorientés à ce titre semble traduire la propension de plus en plus marquée de la clientèle à saisir, dès la survenance d'une difficulté avec leur gestionnaire de compte, l'instance qu'elle juge la plus apte à résoudre rapidement le problème rencontré.

<sup>8</sup> Étant précisé qu'une proportion non négligeable des saisines émanant des professionnels du droit concerne des dossiers qui ne relèvent pas de la médiation (successions, règlements et liquidations judiciaires ...).

La typologie des motifs d'incompétence envisagée ci-dessous concerne, exclusivement, les saisines rejetées en raison de l'incompétence des médiateurs sur le fond des litiges (soit un peu plus d'une réclamation sur quatre).

#### Des variations corrélées au renforcement des compétences du médiateur bancaire

Avec un total de 8 351 motifs d'incompétence, contre 7 364 l'année précédente, 2013 renoue avec les niveaux traditionnellement observés les années antérieures, l'exercice 2012 s'avérant pour sa part atypique. Le principal enseignement livré par cet indicateur réside dans le découplage des évolutions respectives de l'activité des médiateurs, qui a atteint un pic historique, et des déclarations d'incompétence parvenues au deuxième point le plus bas enregistré en ce domaine depuis 2007. La progression, en apparence légèrement plus rapide que celle du nombre des réclamations, résulte de l'effet de base induit par la forte baisse enregistrée par ce poste l'année précédente (- 18,1 %), confirmant ainsi ce constat.

Cette observation se trouve renforcée par le fait que le poids relatif de la rubrique « divers » amplifie, une nouvelle fois, le comportement d'ensemble de ce poste. La neutralisation de ce motif d'irrecevabilité ramène, en effet, le glissement de l'ensemble des autres indicateurs d'incompétence à + 11,7 %, soit une augmentation du même ordre que celle du total des réclamations reçues.

Cette évolution favorable résulte des effets conjugués de l'extension de la compétence des médiateurs et des préconisations de la recommandation CMB 2013-01. Cet ensemble de mesures a permis le maintien, voire l'amélioration de l'efficacité procédurale malgré les nouvelles difficultés rencontrées par une partie de la clientèle au cours de l'exercice écoulé.

L'ampleur de ces mouvements demeure toutefois limitée, les variations les plus significatives enregistrées sur quelques postes confortant les résultats antérieurs, qui avaient traduit les effets positifs de l'extension de compétence réalisée en 2008.

L'analyse des différents thèmes traités par les médiateurs permet de distinguer quatre profils d'évolution des avis d'incompétence :

- le premier concerne les réclamations dont l'objet demeure exclu du champ de la médiation bancaire ;
- le deuxième porte sur des domaines indirectement concernés par l'extension de compétence ;
- le troisième regroupe des litiges relevant totalement ou partiellement des compétences élargies dévolues aux médiateurs ;
- le quatrième caractérise des litiges liés à des prestations situées à la périphérie de la compétence des médiateurs bancaires.

#### Incompétence portant sur des litiges demeurant exclus du champ de la médiation

Cette catégorie de litiges recouvre deux situations distinctes : la première regroupe des différends liés à l'environnement économique, la seconde rassemble des réclamations diverses ayant toujours constitué un motif important d'incompétence.

#### Les comptes professionnels

Les litiges portant sur les comptes professionnels appartiennent à la première de ces catégories. Le nombre des avis d'incompétence rendus à ce titre enregistre un net rebond (+ 20,4 %), rompant ainsi l'orientation baissière enclenchée en 2010. Pour autant, leur fréquence demeure inférieure de près d'un tiers à celle observée en 2009 et leur place relative dans les motifs d'irrecevabilité demeure inchangée, au deuxième rang, avec 16,6 % du total (contre, respectivement, 15,6 % en 2012, 18,9 % en 2011 et 22,5 % en 2009).

Le comportement de ce poste illustre parfaitement la conjugaison de l'effet crise avec sa prise en compte par une réponse institutionnelle dédiée : alors que les avis de rejet pour ce type de litiges ont fortement augmenté sur la période 2008-2009, la mise en place de la médiation du crédit s'est traduite par

une chute tout aussi significative de ces refus, le nouveau dispositif ayant absorbé une part croissante de ces litiges au fur et à mesure de sa montée en puissance. Simultanément, la relative détente intervenue à partir de 2011 sur le plan économique a joué un effet modérateur sur les demandes d'intervention émanant des professionnels.

Le rapport 2012 soulignait néanmoins que : *« le nombre toujours élevé des réclamations rejetées à ce titre ne permet pas de conclure à une complète normalisation de la situation ; un certain nombre de petits entrepreneurs continuant de confondre les deux procédures »*. L'exercice écoulé confirme cette appréhension, et reflète les effets combinés, mais de sens contraire, d'une nouvelle dégradation conjoncturelle avec sa prise en charge par une instance dédiée.

#### Les « divers »

Pour la quatrième année consécutive, les « divers » représentent la première cause d'incompétence qui s'établit, de manière désormais constante, aux alentours du quart des dossiers refusés à la médiation (soit 24,7 % en 2013, contre 23,6 % l'année précédente). Malgré la progression, un peu plus rapide que la moyenne, du nombre de saisines classées sous cette rubrique, leur niveau reste inférieur à celui observé entre 2010 et 2011, attestant la stabilisation durable de ce poste.

Sur moyenne période, les « divers » ont augmenté, dans des proportions très variables d'un exercice à l'autre, 2,3 fois plus rapidement que le volume global des réclamations irrecevables.

Le contenu hétérogène de ce compartiment (surendettement, fichage, successions, cautions...) autorise difficilement une interprétation documentée des évolutions constatées, ce d'autant que, pour les deux tiers des litiges concernés, les médiateurs ne précisent pas la nature exacte des dossiers classés sous cette rubrique. L'analyse détaillée des comptes rendus transmis par les médiateurs confirme que les différends invoqués sont de nature très variable. Ceux-ci portent notamment sur la politique de risque de la banque, la mise en œuvre des

garanties, en particulier assurantielles, les inscriptions dans les fichiers d'incidents jugés abusives, les modalités de gestion des tutelles et curatelles, et plus généralement sur des demandes de soutien, voire des protestations à l'encontre du comportement des établissements quand ce n'est pas des agents eux-mêmes, mis en cause nominalement par des clients mécontents. Il s'agit d'un phénomène récent dont l'accentuation mérite d'être soulignée en ce qu'elle révèle un regain de tension entre une partie de la clientèle et leurs interlocuteurs.

Il importe, toutefois, de relever que les réclamations relatives à un problème de surendettement diminuent une nouvelle fois sensiblement (soit 138 dossiers contre 162 en 2012, 197 en 2011, 215 en 2010 et 221 en 2009).

Cette nouvelle inflexion semble, au moins partiellement, concrétiser les attentes placées par le rapport précédent dans la clarification introduite en ce domaine par la recommandation CMB 2013-01 préconisant l'admission à la médiation des litiges connexes à la procédure de surendettement.

#### Absence de litige

Le nombre des dossiers déclarés irrecevables en l'absence de litige progresse une nouvelle fois (3,4 % en 2013, contre 3,2 % l'année précédente), pour atteindre son plus haut niveau depuis 2007. Sur moyenne période (2009-2013), la fréquence de ce type de décisions augmente de 44 %, alors que l'ensemble des décisions d'irrecevabilité diminuent de près de 8 %. Ajoutons que l'ampleur de ces écarts est vraisemblablement minorée du fait du classement en « divers » de réclamations ne portant sur aucun litige.

Ce phénomène particulier reflète une tendance perceptible dans l'analyse qualitative de la médiation : un nombre croissant de consommateurs voit dans le médiateur, non seulement un facilitateur dans la résolution des conflits, mais aussi un interlocuteur capable de fournir des informations fiables, et de contribuer, à travers ses recommandations, à l'amélioration du service rendu à la clientèle.

Une telle perception du rôle incombant au médiateur constitue un marqueur fort de la confiance qu'il inspire et de la légitimité qu'il a ainsi acquise auprès de la clientèle. Elle traduit également une demande persistante d'information, voire d'empathie, qui ne paraît pas encore pleinement satisfaite. Elle confirme enfin l'apport essentiel des médiateurs, tant en termes de diagnostic que de préconisation, dans les processus d'optimisation de la relation de clientèle mis en œuvre par les établissements.

#### Incompétence relative à des litiges indirectement concernés par l'extension de compétence

##### La politique tarifaire

La fixation des tarifs demeure l'une des deux exceptions, aux côtés du refus d'octroyer un crédit, à la compétence des médiateurs bancaires. Toutefois, la modification de leur périmètre d'intervention a permis de délimiter nettement l'étendue de cette exception à la seule fixation des tarifs, leurs modalités de mise en œuvre relevant en revanche de la médiation.

Après une hausse en 2012 de ce motif d'incompétence, rompant avec la baisse continue observée depuis 2008, ce poste a été stable en 2013. Le nombre des dossiers rejetés au titre de la politique tarifaire a progressé au rythme moyen des irrecevabilités. Il représente, comme l'année précédente, 11,8 % des déclarations d'incompétence et occupe, pour la cinquième année consécutive le cinquième rang (sur 10 occurrences) des causes de rejet des demandes de médiation.

Cette stabilisation conjuguée au recul observé en ce domaine sur moyenne période (– 40 % depuis 2007 alors que, dans le même temps, les réclamations relatives à la tarification ont progressé de 4 %) semble confirmer l'impact positif de la réforme sur la prise en charge de cette catégorie de litiges. Néanmoins, ce constat doit être nuancé dans la mesure où les réclamations portant sur ce thème progressent légèrement moins rapidement que la moyenne.

##### Le cas spécifique des actions contentieuses en cours

Située aux alentours de 8 % de l'ensemble des avis d'incompétence avant la crise, cette rubrique a franchi durablement la barre des 10 % à compter de 2009. Sans contredire cette tendance, l'exercice écoulé revient, après le pic enregistré en 2012, à un niveau plus conforme au comportement de cet indicateur sur moyenne période (soit 12,1 % des irrecevabilités, contre 14 % précédemment). Parallèlement, le nombre des demandes formulées à ce titre baisse de 1,9 %, quand l'ensemble des déclarations d'incompétence croît de 13,4 %, soit un écart de plus de 15 points entre les deux variables.

Considérée sur moyenne période, la volumétrie des saisines faisant l'objet d'un contentieux apparaît relativement stable depuis l'extension de compétence, puisqu'elle occupe sans discontinuer le quatrième rang des motifs d'incompétence, pour des valeurs comprises entre 11,4 % et 14 % du total.

Bien qu'il demeure toujours difficile de déterminer si cette situation est due au contexte financier, à l'origine de procédures judiciaires plus nombreuses, ou aux pratiques de certains établissements transférant plus fréquemment les dossiers litigieux à leur service contentieux, il est permis de supposer que la clarification introduite en la matière par la recommandation CMB 2013-01 n'est pas étrangère, comme l'escomptait le rapport 2012, au recul constaté.

#### Incompétence concernant des litiges ayant bénéficié de l'extension de compétence

Appartiennent à cette catégorie les avis d'incompétence portant sur des domaines relevant généralement de la compétence des médiateurs définie par la loi de janvier 2008 mais qui concernent des opérations spécifiques demeurant exclues du champ de la médiation. Globalement, les résultats enregistrés en 2013 confortent, pour la quatrième année consécutive, les positions acquises au titre de l'exercice 2008. Ainsi, une fois encore, le taux d'éligibilité de

ces dossiers à la médiation atteint des niveaux nettement supérieurs à la moyenne.

Une analyse plus fine des mouvements intervenus sur les rubriques concernées démontre à la fois la durabilité de l'impact positif de l'extension de compétence et l'existence de nouveaux facteurs explicatifs des variations observées.

Deux thèmes de réclamations illustrent, pour l'essentiel, ces évolutions.

#### Les opérations de crédit

L'évocation de ce motif d'incompétence constituait, jusqu'à la réforme, le premier motif de rejet des demandes de médiation en rassemblant, en moyenne, le quart des avis d'irrecevabilité. Dès 2008, l'extension de compétence a profondément modifié cette situation, reléguant au quatrième rang (soit 12,2 % des rejets totaux) les avis d'incompétence rendus sur cette base.

Les exercices suivants ont confirmé ce phénomène. Les résultats observés en 2013 prolongent ce mouvement baissier sans toutefois atteindre l'amplitude qu'il a revêtu en 2012. Les rejets de demandes relatives à des opérations de crédit ne rassemblent plus que 13 % des avis d'incompétence (contre, respectivement, 13,8 % précédemment, 17 % en 2011, 15,9 % en 2010, et 14,7 % en 2009). Simultanément, leur nombre progresse presque deux fois moins vite que celui des irrecevabilités (à + 7 %) revenant ainsi à un niveau proche de celui atteint en 2008.

Une telle évolution appelle un double commentaire.

L'ampleur de ce mouvement conforte l'hypothèse émise dans les précédents bilans attribuant à l'extension de compétence un rôle majeur dans la diminution des incompétences prononcées dans le domaine du crédit. Celles-ci occupent désormais, de manière quasi constante, le troisième rang des avis de rejet, alors qu'ils figuraient en première place avant la réforme.

Il convient néanmoins de compléter les effets de cette dernière sur le comportement de ce

poste au cours des deux dernières années par la prise en compte d'autres facteurs d'évolution, dans la mesure où le taux d'admission des contestations relatives au crédit est resté, pour sa part, parfaitement stable en 2012 et s'est contracté de 4,4 points l'année suivante.

Les bilans 2011 et 2012 attribuaient notamment une partie des variations du niveau d'irrecevabilité en matière de crédit aux « *contestations relatives à des questions qui constituent le périmètre résiduel d'incompétence des médiateurs en matière de crédit, à savoir la décision d'octroyer ou non le prêt sollicité (notamment, en matière de rachat ou de restructuration de crédit)* » ; l'exploitation des comptes rendus donne à penser que la plus grande fréquence des demandes de suspension, plus ou moins longues, voire de renégociation des échéances de certains prêts est à l'origine d'une moindre baisse des déclarations d'incompétence intervenues en 2013 dans ce domaine.

En d'autres termes, les variations qui affectent cet indicateur, après avoir résulté dans un premier temps de l'extension de compétence, découlent de facteurs contextuels affectant directement la nature des réclamations sur ce thème.

#### Les produits d'épargne

Bien que la place relative occupée par cette thématique dans la typologie des litiges demeure limitée (6,1 % du total ; inchangée en 2013), son profil d'évolution illustre parfaitement l'impact positif de l'extension de compétence sur la pratique des médiateurs.

La dégradation apparente de cet indicateur passé entre 2009 et 2012 de 0,1 % à 0,33 % des motifs d'irrecevabilité a été enrayerée cette année pour s'établir à 0,34 %. Les années à venir permettront de vérifier s'il s'agit en l'espèce d'un pallier durable, ou d'une simple étape dans la progression tendancielle de cette variable.

Il importe, en revanche, de souligner que cette quasi-stabilité se double d'une progression de près de 7 points (à 40,8 %) du taux d'éligibilité de cette catégorie de litiges, un tel résultat accentuant encore le contraste relevé les années

précédentes entre le taux de prise en charge de ces réclamations antérieurement à l'extension de compétence, situé entre 20 % et 30 % sur la période 2004-2008, et celui constaté ensuite, durablement supérieur, voire très supérieur à cet intervalle.

Le rapport 2012 constatait que *« la dégradation relative [de cet indicateur] sur la durée conjuguée au recul de 8,5 points du taux d'éligibilité des « dossiers épargne » à la médiation traduit une réelle difficulté. Celle-ci semble tenir à l'introduction par certains établissements de clauses limitant le périmètre d'intervention de leur médiateur en matière de conception et de comportement des produits d'épargne sur les marchés. De telles dispositions devront être revues au titre de la mise en œuvre de la recommandation CMB »*. L'amélioration de ce poste en 2013 semble montrer que cette recommandation a produit les effets positifs attendus.

#### Incompétence résultant de litiges liés à des prestations situées à la périphérie de la compétence des médiateurs bancaires

La diversification des produits et services offerts par les différents opérateurs du secteur financier (en particulier par les établissements bancaires et les entreprises d'assurance) conjuguée à l'extension du périmètre d'intervention des médiateurs bancaires ont induit un tuilage potentiel des compétences respectivement dévolues aux différents systèmes de médiation en présence (établissements de crédit, Autorité des marchés financiers – AMF – et, dans une moindre mesure, assurances). L'évolution du degré de prise en charge des litiges portant sur ces produits et services par la médiation bancaire permet notamment d'évaluer l'incidence concrète de la réforme intervenue en 2008 sur la délimitation des champs d'intervention respectifs de ces différentes instances.

#### Les placements financiers et boursiers

Le niveau d'incompétence en matière de placements constitue un indicateur de l'attractivité exercée par la médiation bancaire dans sa configuration renouvelée. Il concerne, en effet, des produits et services tantôt situés

dans le champ d'extension de compétence des médiateurs, tantôt à l'extérieur de celui-ci. Les produits et services exclus peuvent l'être soit en raison de la nature du problème posé (variation de marché affectant la valeur d'un placement distribué par l'établissement), soit en raison de la nature de la prestation elle-même (opérations sur les marchés financiers) qui relèvent alors potentiellement de la compétence de la médiation de l'AMF.

De ce fait, le niveau d'incompétence tiré de ce motif devrait, en théorie, demeurer relativement élevé.

Les variations ayant affecté ce poste sont, comme l'année précédente, comparables à celles enregistrées par les produits et services d'épargne. Après une augmentation continue du taux de rejet de cette catégorie de litiges, passé de 0,25 % en 2010 à 0,41 % en 2012, 2013 est caractérisé par une quasi-stabilité de cette donnée (à 0,44 %), soit un niveau identique à celui atteint en 2009. L'étrécissement de l'échantillon (37 dossiers en 2013, contre 30 en 2012, 28 en 2011 et 40 en 2009) ne permet pas de déterminer s'il s'agit en l'espèce d'un seuil durable.

La prise en compte des résultats observés sur moyenne période livre, en revanche, un double enseignement : il apparaît, tout d'abord nettement, que l'extension de compétence a significativement modifié la fréquence des irrecevabilités en matière de placements, celles-ci ayant été ramenées, à partir de 2008, sous la barre des 1 %, (successivement : 0,6 % en 2008, 0,4 % en 2009, 0,25 % en 2010, 0,31 % en 2011, et 0,4 % en 2012 et 2013), alors que ce pourcentage était auparavant compris entre 2,3 % et 5,8 % du total des rejets ; la bande de fluctuation observée depuis cinq ans s'avère, en second lieu, très étroite attestant la stabilité de ce poste au cours du temps.

L'influence de la réforme intervenue en 2008 se trouve, en outre, largement confirmée par le taux très élevé d'éligibilité des dossiers concernés qui a atteint 41,8 % (progressant ainsi de près de 7 points sur 2012), contre 29 % en moyenne tous types de litiges confondus.

Le caractère nettement résiduel des avis d'incompétence émis en matière de placements financiers et boursiers montre que les médiateurs bancaires ont conféré une portée quasi générale à leurs nouvelles compétences dans ce domaine, dès lors que leur saisine émanait d'un client ayant un compte courant ouvert sur les livres de l'établissement concerné, répondant ainsi à une attente forte de la clientèle bancaire.

Cette extension pragmatique de leur périmètre d'intervention démontre, ce faisant, la forte attractivité de la procédure issue de la loi Chatel, et contribue *de facto* à la nécessaire rationalisation des champs de compétence dévolus aux différentes instances de médiation du secteur financier.

#### Les opérations d'assurance

L'évolution des irrecevabilités portant sur des litiges assurantiels semble amorcer une inversion de la tendance négative observée au cours des exercices précédents.

Bien que le nombre des avis d'incompétence prononcés à ce titre augmente une fois encore, le rythme de cette progression (+ 3 %) est nettement inférieur à celui du total des irrecevabilités (+ 13,4 %), comme à celui des réclamations reçues sur ce thème (+ 29 %). Ils constituent désormais le septième motif d'incompétence avec 8,7 % du total des rejets, contre le sixième et 9,6 % des avis d'irrecevabilité en 2012.

Dans le même temps, la proportion des médiations portant sur des litiges assurantiels enregistre une progression d'une ampleur inédite (+ 3,2 points en 2013) atteignant, pour la troisième fois consécutive, son plus haut niveau depuis l'instauration du dispositif, avec 7,5 % des avis rendus (contre respectivement 4,3 % en 2012, 1,7 % en 2010 et 1,8 % en 2009).

Simultanément, les performances de la médiation bancaire en matière assurantielle, structurellement situées en retrait, voire très en deçà, du taux moyen (27 % contre 30 % en 2011 ; 19,6 % contre 27 % en 2012) ont progressé de 12,5 points à 32,1 %, dépassant ainsi de

plus de 2 points le taux moyen d'éligibilité des dossiers à la médiation.

Le rapport 2012 notait que « *les capacités de pénétration de la médiation bancaire dans l'univers assurantiel à l'issue de la réforme apparaissent nettement moins élevées que dans les domaines de l'épargne et des produits de placement et semblent se dégrader tendanciellement* ». Les résultats obtenus au cours de l'exercice écoulé semblent traduire une inversion de cette évolution négative.

Le même rapport avait identifié trois facteurs d'exclusion de l'intervention du médiateur bancaire en matière assurantielle : « *la spécificité du droit des assurances et des domaines de compétence qu'il délimite, les réticences des médiateurs à aborder des questions qu'ils estiment insuffisamment maîtriser sur le plan technique et, enfin, l'opposition d'un certain nombre de réseaux bancaires, soit explicite via une clause d'exclusion, soit implicite par l'absence d'une clause d'extension conventionnelle de compétence, à ce que leur médiateur traite, voire même, simplement, oriente ce type de dossier* ». S'il est quasiment certain que les deux premiers subsistent à l'identique, il est, en revanche, vraisemblable que l'amélioration de la situation intervenue en 2013 résulte de la levée des réticences manifestées par certains établissements à la suite de la publication de la recommandation CMB 2013-01 (art. 2.2) délimitant clairement le périmètre de compétence et le rôle du médiateur bancaire dans le traitement des dossiers d'assurance.

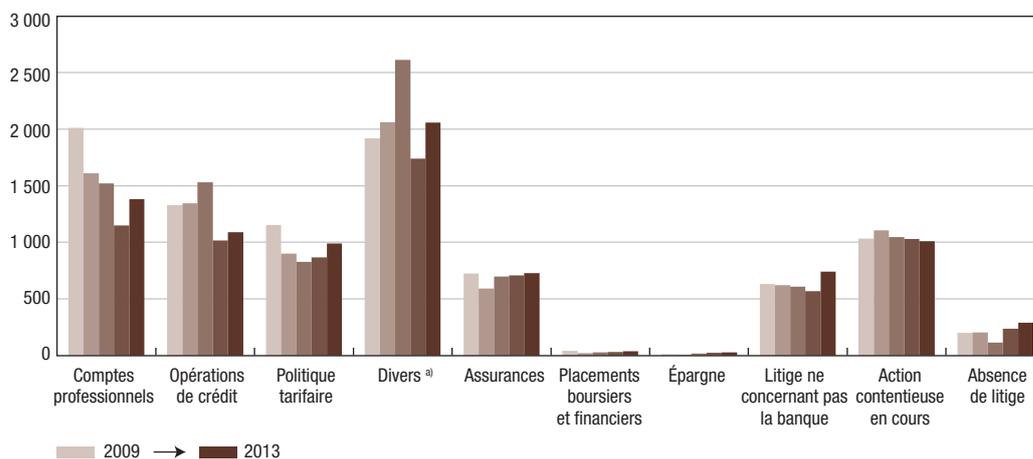
Le bilan 2011 appelait de ses vœux « *une clarification des champs de compétence respectivement dévolus aux médiations bancaire et des assurances ; à tout le moins, l'adoption d'un schéma homogène de traitement des réclamations offrant au client un point d'entrée unique dans la procédure de médiation* ». Les dispositions prévues en la matière par la recommandation CMB 2013-01 répondent d'ores et déjà à cette préoccupation et se traduisent par un accès facilité de cette catégorie de dossiers à la médiation.

La mise en perspective des résultats qui précèdent livre quatre principaux enseignements :

- l'extension du périmètre d'intervention du médiateur bancaire a permis une convergence

### Graphique 4 Principaux motifs d'irrecevabilité

(en nombre de dossiers)



Note : a) Divers : surendettement, faits légalement prescrits, succession, fichage, caution, mandat, non-client, décision judiciaire...  
Source : Banque de France.

progressive des niveaux de prise en charge des litiges ayant un lien direct ou indirect avec son champ de compétence représentant en moyenne le tiers des réclamations reçues sur un thème donné ; cette convergence n'a pu se concrétiser qu'à travers une appropriation par les médiateurs eux-mêmes des possibilités offertes par le dispositif ainsi rénové ;

- les effets positifs de cette réforme ont été, comme l'escomptait le bilan 2012, confortés et amplifiés par les préconisations de la recommandation CMB-01, qui se sont en particulier traduites par une amélioration notable de l'orientation et du traitement des dossiers assurantiels ; la combinaison de ces deux facteurs étant à l'origine d'une érosion régulière depuis 2008 du taux d'irrecevabilité des demandes de médiation ;

- les légères tensions apparues en 2013 sur certains motifs d'irrecevabilité, dont le nombre progresse plus rapidement que la moyenne (placements financiers, produits d'épargne...), sont largement la conséquence paradoxale du succès de la procédure, les clients n'hésitant plus à saisir le médiateur pour trancher des différends demeurés hors de ses attributions, voire à utiliser le médiateur pour profiter d'un effet d'aubaine favorable à leurs intérêts ;

- pour autant, la quasi-stabilité du taux d'éligibilité des dossiers observée sur plusieurs exercices consécutifs laisse à supposer que les améliorations apportées à la procédure ont désormais produit l'intégralité de leurs effets.

Trois mesures constituent autant de pistes d'action susceptibles de permettre au dispositif de médiation de franchir un nouveau seuil d'efficacité : élaborer et diffuser auprès de la clientèle un « parcours type de la réclamation » ; clarifier et réduire les zones de chevauchement de compétence entre les différentes instances intervenant au sein du secteur financier ; mener une action spécifique de diagnostic et de promotion des bonnes pratiques en direction des entités de médiation affichant des résultats atypiques au regard du comportement d'ensemble de la procédure.

## 2|4 Analyse thématique des réclamations

L'analyse thématique des demandes de médiation, tant reçues que traitées, montre que l'exercice écoulé s'est très largement conformé au modèle thématique issu de la conjonction en 2008 de l'extension de compétence du médiateur bancaire et de la crise financière.

Celui-ci est principalement caractérisé par :

- la modification sensible de la répartition des thèmes de saisine qui, au-delà d'une relative permanence de la hiérarchie globale des motifs de réclamation, marque une inflexion désormais durable du type de difficultés à l'origine des litiges entre les établissements et leurs clients ;
- la place centrale prise par les problématiques liées aux opérations de crédit ;
- la confirmation, à travers les résultats chiffrés de l'exercice, des effets positifs de l'extension de compétence des médiateurs.

L'exercice 2013 présente, en outre, une double spécificité :

- il renoue, après un exercice 2012 pouvant apparaître par certains aspects comme atypique, avec les principales tendances observées depuis la mise en œuvre de la réforme en 2008 ;
- il traduit, dans ses résultats chiffrés, l'impact positif de la recommandation CMB 2013-01 sur le niveau de prise en charge par le médiateur bancaire de litiges situés à la périphérie

de sa zone de compétence ou au confluent de plusieurs dispositifs de médiation.

**L'accentuation de la typologie des litiges issue de la crise et de l'extension de compétence**

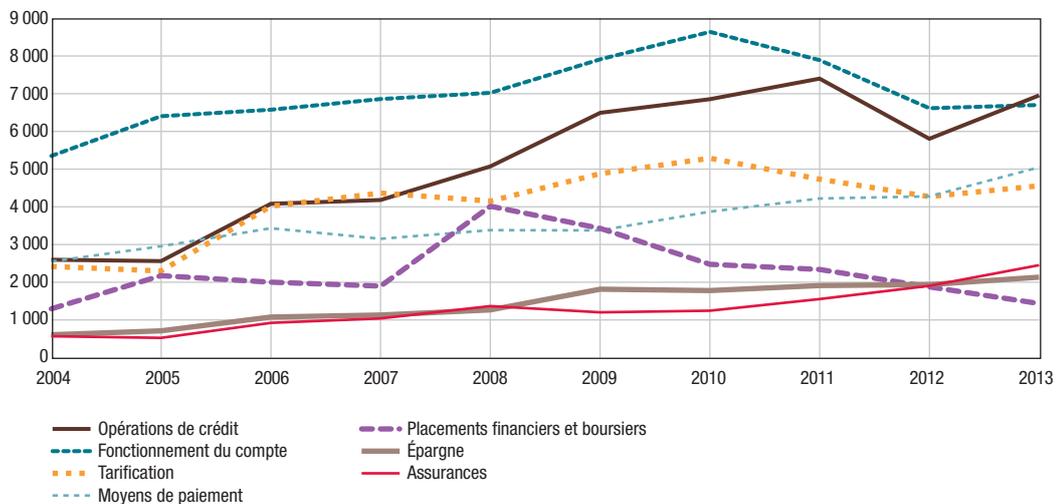
Le Comité exploite depuis 2003 les données relatives aux thèmes abordés dans les réclamations reçues, toutes catégories confondues, qu'elles entrent ou non dans le champ de compétence de la médiation bancaire.

La structure thématique des réclamations de l'exercice 2013 laisse apparaître, après la période de relative stabilité enregistrée l'année précédente, une accentuation des tendances affectant, depuis l'extension de compétence, la distribution en termes de stock des principaux motifs de recours à la médiation. Elle confirme, ainsi nettement, l'installation dans la durée de la typologie des litiges issue de la loi Chatel, conjuguée aux effets persistants de la crise.

Au-delà de ce constat d'ensemble, l'exercice écoulé a été marqué par des évolutions à la baisse comme à la hausse de certains thèmes confortant le déclin des uns et confirmant l'ascension des autres.

**Graphique 5**  
**Évolution des saisines reçues**

(en nombre de dossiers)



Source : Banque de France.

Les saisines du médiateur bancaire peuvent être réparties, comme l'année précédente mais à des degrés différents, en trois classes d'inégale importance : la première rassemblant les deux « thèmes dominants » ; la deuxième constituée des motifs de réclamation de fréquence intermédiaire ; la troisième rassemblant les « thèmes périphériques ».

Une observation en termes de flux des modifications intervenues permet, en outre, de distinguer une quadruple évolution des principales variables au cours de l'exercice écoulé : en premier lieu, le comportement opposé des deux thèmes dominants (opérations de crédit et fonctionnement du compte), les premières progressant deux fois plus rapidement que la moyenne, contre dix fois moins vite s'agissant du second ; simultanément, la poursuite de la hausse sensible (produits d'épargne), voire très forte (assurances) de deux thèmes périphériques étroitement liés au renforcement de la procédure ; parallèlement, la nette contraction, pour la quatrième année consécutive, du nombre des litiges les plus immédiatement liés aux fluctuations du contexte financier (placements financiers et boursiers) ; enfin, l'inversion des positions relatives des deux thèmes intermédiaires, les moyens de paiement suscitant toujours davantage de litiges, tandis que ceux portant sur la tarification connaissent un nouveau ralentissement<sup>9</sup>.

- Pour la première fois depuis la création de la procédure, les **opérations de crédit** accèdent au premier rang des motifs de saisine du médiateur, totalisant un cinquième des demandes (19,8 %, soit + 1,6 points sur l'exercice précédent), et concrétisant l'évolution enclenchée dès 2009. Après la baisse sensible intervenue en 2012 (à 18,2 %), les litiges relatifs aux opérations de crédit retrouvent ainsi leur niveau de 2010, sans pour autant atteindre le point haut enregistré en 2011 (21,1 %).

Les variations de cet indicateur à la baisse ou à la hausse reflètent sa sensibilité conjoncturelle, le recul observé l'année précédente étant dû à

une plus grande fluidité du marché du crédit aux particuliers, tandis que la progression intervenue en 2013 s'explique par un regain de difficultés éprouvées par certains clients pour faire face à leurs engagements. Le comportement haussier de ce poste sur moyenne période tient pour sa part à la persistance de la crise apparue en 2008.

- Inversement, le **fonctionnement du compte** perd la prééminence qu'il détenait depuis la mise en place de la procédure. Poursuivant la tendance amorcée depuis plusieurs années, le nombre des réclamations tirées de ce motif enregistre un nouveau tassement à 19 % des saisines (- 2 points par rapport à 2012, - 3,5 points par rapport à 2011 et - 6 points par rapport à 2010). Ce nouveau recul apparaît d'autant plus remarquable qu'il s'inscrit dans un contexte global d'augmentation sensible des recours au médiateur. Il résulte, vraisemblablement, de la combinaison de deux facteurs : la montée en puissance des litiges liés à l'extension de compétence, par ailleurs plus fréquents en période de crise financière, et le renforcement progressif des règles de protection de la clientèle.

L'analyse plus détaillée des litiges liés au fonctionnement du compte confirme pour sa part le rééquilibrage des composantes propres à cette thématique : alors que précédemment le fonctionnement du compte proprement dit représentait près de quatre contestations sur dix, il se situe désormais légèrement en dessous des contestations d'écriture (à 25,3 %, contre 25,7 %). Bien que les places relatives occupées par les litiges portant respectivement sur les découverts et sur les problématiques d'ouverture et de transfert de compte régressent très modérément (à respectivement 20,4 % contre 22,4 %, et 19,5 % contre 21,5 % du total), ces thématiques de réclamation demeurent nettement plus fréquentes que sur la période 2009-2011. Si l'on ajoute la nouvelle augmentation d'un point du contentieux de l'interdiction bancaire, ces ajustements traduisent un regain de tension de la situation financière de certains clients, les problèmes de

9 La rubrique « Autres » est exclue des développements consacrés à l'analyse thématique des réclamations.

mobilité et d'interdiction bancaires s'avérant fréquemment être la conséquence de difficultés rencontrées dans la gestion du compte.

Viennent, ensuite, deux thèmes intermédiaires d'égale fréquence mais d'évolution opposée.

- Avec 14,4 % des saisines, les **moyens de paiement** atteignent leur niveau le plus élevé, tant en part relative qu'en nombre de litiges, depuis 2005. Ce thème de réclamation gagne 1 point supplémentaire (soit + 2,3 points depuis 2011), et se situe, pour la deuxième année consécutive, désormais seul, au troisième rang des motifs de réclamation. En outre, la fréquence des demandes formulées à ce titre progresse nettement plus rapidement que la moyenne (+ 18 % contre + 10 %). Le comportement des moyens de paiement présente ainsi un profil atypique par rapport à celui des autres grands thèmes « traditionnels » de réclamation, symptôme d'une véritable problématique en ce domaine. Pour autant, ce mouvement s'inscrit depuis la mise en place de la procédure dans des limites assez étroites, les litiges portant sur les moyens de paiement n'ayant jamais atteint la barre de 15 % du total des recours à la médiation.

À l'opposé de l'année précédente, l'analyse détaillée des différentes composantes de cette rubrique indique un retour à la configuration observée au cours des exercices 2010-2011 :

- contrairement au sentiment d'insécurité grandissante que certaines fraudes spectaculaires peuvent susciter, le contentieux de la carte bancaire poursuit, en l'accentuant, sa décline régulière pour ne plus représenter que 37,7 % des demandes (contre 41 % en 2012, 44 % en 2011, 45 % en 2010, et 47 % en 2009) ;
- le chèque, après un repli de 6 points, à 25 % des demandes en 2012, enregistre des résultats comparables au titre de 2013 (26 % des saisines) ;
- les différends portant sur les autres moyens de paiement (avis de prélèvement, virements...) perdent, pour leur part, plus de 4 points pour s'établir à 16,6 % de l'ensemble,

soit un niveau nettement inférieur à ceux atteints précédemment ;

- inversement, le pourcentage des litiges relatifs à l'octroi des moyens de paiement, à l'origine de la progression d'ensemble de l'indicateur, augmente de près de 7 points, à 19,8 % du total, et de plus de 13 points par rapport à 2011.

Ces résultats suscitent un double constat :

- en premier lieu, le renforcement de la législation à la suite de la transposition de la directive « services de paiement » et le développement des dispositifs de sécurité renforcés encouragés par la Banque de France, conjugués à une évolution jurisprudentielle de plus en plus protectrice du consommateur, ont vraisemblablement contribué à la diminution des contestations relatives tant aux règlements par carte en dépit des difficultés soulevées par les paiements en ligne et la recrudescence de la « délinquance astucieuse », qu'à ceux portant sur l'utilisation des autres moyens de paiements, tel l'avis de prélèvement ;

- en second lieu, l'augmentation du contentieux lié à la délivrance des moyens de paiement semble consécutive aux mesures restrictives prises en la matière par les établissements pour limiter les incidences négatives des difficultés financières rencontrées par une partie de leur clientèle.

- Inversement, le repli lent mais régulier de la **tarification** (13 % des saisines, contre 13,4 % en 2012, 13,5 % en 2011, 15,3 % en 2010, et 14 % en 2008) se poursuit, ce poste passant pour la première fois derrière les moyens de paiement (au quatrième rang) dans la hiérarchie des motifs de recours au médiateur. Ce résultat confirme le caractère accidentel de la hausse du nombre des contestations tarifaires intervenue en 2010. Néanmoins, la stabilité des valeurs enregistrées à ce titre depuis plusieurs exercices semble indiquer, qu'après une phase d'amélioration consécutive aux différentes mesures arrêtées pour renforcer l'information et la protection du consommateur, la qualité

de la relation de clientèle en ce domaine n'a plus connu de modification sensible.

Le principal enseignement livré par l'étude fine des différentes composantes de cet indicateur réside dans le retour de celles-ci à la configuration qui a été la leur durant plusieurs exercices, 2012 apparaissant dès lors comme une année atypique. L'année 2013 a, en effet, été marquée par un recul de près de 9 points (à 53,6 % du total) des contestations relatives aux frais et commissions perçus à l'occasion du fonctionnement du compte, tandis que les litiges portant sur les grilles tarifaires progressaient significativement (à 26,3 % du total, contre 14,9 % précédemment), ces deux variables retrouvant des niveaux comparables à ceux observés durant la période 2010-2011. Ce rééquilibrage paraît refléter, au-delà des variations conjoncturelles, une répartition constante des différends relatifs aux tarifs bancaires. Il convient, par ailleurs, de relever la marginalisation des réclamations relatives aux comptes-titres (inférieures à 1 %) qui s'explique vraisemblablement par la contraction de ce type d'opérations au sein des grands réseaux bancaires classiques.

Au-delà de ces thèmes « dominants » et « intermédiaires », les réclamations se répartissent entre trois principaux items (rassemblant chacun moins de 10 % du total des demandes) qui, pour être identiques à ceux identifiés les années précédentes, ont néanmoins connu des évolutions nettement différenciées, prolongeant les tendances amorcées en 2012.

- Les litiges liés aux **produits d'épargne** enregistrent une progression strictement équivalente à celle de l'ensemble des réclamations (soit + 10 %). En conséquence, leur part relative est stable à 6 % des demandes de médiation (contre 6 % en 2012, 5,5 % en 2011, 5,1 % en 2010, et 4,2 % en 2008). Simultanément, ils rétrogradent d'une place dans la hiérarchie des motifs de recours, retrouvant le sixième rang que ce thème occupait sur la période 2010-2011. Cet infléchissement de

la courbe, traditionnellement orientée à la hausse, des contestations liées à des produits d'épargne ne doit toutefois pas masquer le fait qu'il intervient sur un point haut du nombre des réclamations formulées à ce titre, en hausse de 20 % depuis 2010.

Bien que modestes en valeur absolue, ces résultats présentent un double intérêt. Ils reflètent, tout d'abord, l'influence de la conjoncture financière sur cette catégorie de litiges : l'exercice écoulé n'ayant connu aucun événement spécifique susceptible d'affecter l'épargne des particuliers, la fréquence des litiges reste logiquement stable. Parallèlement, le niveau durablement élevé des réclamations relatives à l'épargne témoigne de la persistance de certaines problématiques appréhendées dans les précédents rapports, notamment en matière de conseil (défaut de conseil ou conseil inapproprié) et de conditions de déblocage de certains placements retraite (Perp et assimilés) qui revêtent, dans le contexte actuel, une particulière acuité.

- Les **placements financiers et boursiers** (4 % des réclamations, en recul de 2 points, 7<sup>e</sup> rang, en recul de 2 places). Avec ce quatrième repli, intervenant après ceux des trois années précédentes (successivement – 2,9 points en 2010, – 0,5 point en 2011 et – 1 point en 2012), les litiges concernant les placements financiers et boursiers présentent un profil « d'avant-crise »<sup>10</sup> qui résulte de l'étroitesse du lien unissant ce thème de recours à la médiation au contexte financier et, plus précisément, à l'évolution des marchés. Le pic enregistré en ce domaine durant l'exercice 2008, au plus fort de la crise boursière, et la décélération qui se poursuit depuis lors attestent cette étroite corrélation.

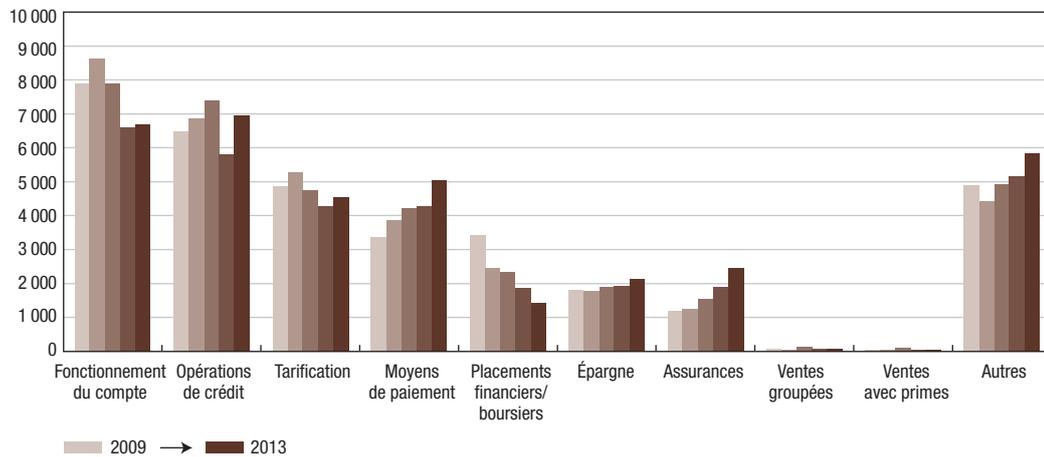
Ce type de litiges s'avère, en conséquence, fortement « conjoncturelo-dépendant » et ne semble pas devoir constituer, hors accident de marché, une nouvelle composante majeure de la médiation bancaire. Il convient d'ajouter que la meilleure visibilité donnée au médiateur de l'AMF par l'évolution réglementaire récente, a pu contribuer à l'accentuation de la baisse

<sup>10</sup> Le niveau atteint par ce type de réclamations est désormais nettement inférieur à celui constaté en 2004 (à 4 % contre 7 %).

## Graphique 6a

## Évolution de la répartition thématique des saisines reçues

(en nombre de dossiers)



Source : Banque de France.

du nombre des litiges soumis au médiateur bancaire, certains épargnants ayant saisi le médiateur de l'AMF également compétent pour examiner leur dossier.

- Les contestations relatives à des **contrats d'assurance** enregistrent, pour la troisième année consécutive, la plus forte hausse de l'exercice, avec une progression de 29 % des litiges sur ce thème, maintenant celui-ci, désormais seul, au cinquième rang dans la hiérarchie des motifs de recours. Cette augmentation est d'autant plus remarquable que son rythme s'avère trois fois plus élevé que celui de l'ensemble des réclamations, et qu'elle fait suite à deux précédentes hausses d'ampleur comparable (+ 23 % en 2012 et + 25 % en 2011) se traduisant par un renforcement régulier de la place relative occupée par cette catégorie de litiges (soit 7 % du total, contre 6 % en 2012, 4,4 % en 2011, 3,6 % en 2010 et 3,5 % en 2009).

Le comportement spécifique de cette rubrique appelle un double commentaire :

- il vérifie le diagnostic avancé par le rapport 2012 aux termes duquel « *les fortes variations constatées paraissent tout d'abord*

*découler de la nouvelle configuration de la crise qui affecte moins les investisseurs que la situation financière quotidienne de certains clients amenés à faire jouer plus fréquemment les garanties dont sont assortis leurs crédits ou à procéder au rachat anticipé des contrats souscrits. Elles participent, en outre, de l'augmentation très sensible des demandes de médiation ayant affecté le secteur de l'assurance au cours des années récentes<sup>11</sup> » ;*

- il démontre l'installation de la thématique assurantielle au rang d'une composante significative et pérenne de la médiation bancaire, celle-ci étant perçue par la clientèle comme la réponse procédurale naturelle à leurs difficultés en la matière dès lors que le produit en cause leur a été proposé par leur établissement de crédit. Cette situation légitime l'effort de clarification des compétences et de fléchage des dossiers accompli en la matière par le Comité dans sa recommandation CMB 2013-01.

Une analyse des différents items sur longue et moyenne période (respectivement 2004-2013, 2007-2013, 2009-2013, et 2010-2013) permet de confirmer, au-delà

<sup>11</sup> Le médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) fait état dans son rapport 2013 d'une nouvelle progression des demandes de 25 % sur la période 2013/2012, et de 96 % entre 2010 et 2013 (in *Rapport annuel 2013*, p. 31).

des variations annuelles, certaines hypothèses émises dès 2009 et d'identifier l'existence de « tendances longues » aux côtés d'évolutions plus conjoncturelles. Quatre d'entre elles méritent une attention particulière.

- La place relative occupée par deux des quatre principaux motifs de contestation invoqués par la clientèle s'est contractée au point d'aboutir, à partir de 2008-2009, à une modification sensible de la structure thématique des réclamations qui s'accroît au fil des exercices :

- le nombre des litiges relatifs au fonctionnement du compte a progressé quatre fois moins rapidement que celui du total des réclamations entre 2004 et 2013 (respectivement + 25 % et + 102 %) et a diminué de 2 % entre 2007 et 2013 quand le flux des demandes continuait de croître (+ 38 %);

- de même, les litiges relatifs aux pratiques tarifaires ont évolué très en retrait de la moyenne des motifs de recours au médiateur (à + 4 %, contre + 38 % entre 2007 et 2013, et – 4 % dans un contexte global stable sur la période 2011-2013);

- Inversement, le volume de certains thèmes de réclamations croît aussi rapidement, voire beaucoup plus vite, que l'ensemble dans des proportions variables d'un poste à l'autre :

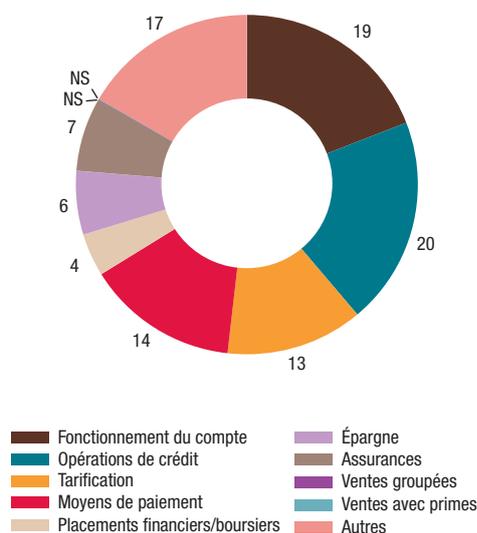
- le cas des demandes portant sur les opérations de crédit qui ont augmenté de 168 % depuis 2004 (contre 102 % s'agissant de l'ensemble des réclamations) est, à cet égard, significatif. Alors que l'écart entre ces deux variables était demeuré relativement limité jusqu'en 2007, celui-ci s'est significativement creusé à partir de l'année suivante, étant précisé que l'inflexion de la courbe observée sur la période 2010-2011 semble avoir constitué un phénomène passager, la progression de cet indicateur ayant été, en 2013, deux fois plus rapide que la moyenne;

- le phénomène est encore plus prégnant s'agissant des contestations relatives aux produits d'épargne dont le flux a été multiplié par 3,5 depuis 2004, progressant de 89 %

### Graphique 6b

#### Répartition thématique des réclamations reçues

(en %)



Source : Banque de France.

sur la seule période 2007-2013, et au moins deux fois plus vite que l'ensemble au cours des deux derniers exercices;

- le profil d'évolution des réclamations ayant pour objet des produits et services d'assurance, s'il présente des caractéristiques générales le rattachant clairement à ce groupe, revêt une double spécificité qui mérite d'être soulignée : en premier lieu, la volumétrie des litiges assurantiels augmente, entre 2004 et 2013, dans des proportions sensiblement supérieures à celles observées dans les compartiments voisins ( $\times 4,3$ , contre  $\times 3,5$  s'agissant des produits d'épargne); en second lieu, ce différentiel se maintient, voire s'accroît depuis 2009, le rythme de progression des réclamations relatives aux assurances étant cinq à six fois plus rapide que celui des litiges concernant l'épargne.

- Certains postes présentent une sensibilité conjoncturelle nettement supérieure à la moyenne : les placements financiers et boursiers illustrent parfaitement cette caractéristique. L'évolution de cette thématique a connu trois phases : une période de

relative stabilité jusqu'en 2007, à laquelle a succédé une hausse brutale du nombre des recours en 2008 (x 2,2 par rapport à 2007) suivie d'une diminution, qui s'accélère à partir de 2010, les cinq années suivantes (respectivement - 4,6 % en 2009, - 27,8 % en 2010, - 5,6 % en 2011, - 19,7 % en 2012 et - 23,6 % en 2013). Elle s'avère ainsi étroitement corrélée au degré de volatilité des marchés, au point de ramener, depuis 2012, la fréquence du contentieux des placements financiers à son plus bas niveau depuis 2004.

- La combinaison de deux facteurs d'évolution de la médiation bancaire, le premier de nature structurelle résultant de l'étendue des compétences dévolues aux médiateurs est à l'origine de la reconfiguration de la typologie des réclamations caractérisée par le déclin relatif de certaines thématiques « traditionnelles » (droit au compte, tarification...), et l'émergence, voire la prééminence, de nouvelles catégories de litiges (assurances, produits d'épargne, opérations de crédit) ; le second d'ordre conjoncturel reflétant l'évolution du contexte économique. Ainsi, à l'embellie observée en 2012 a succédé un regain substantiel des demandes de médiation, plus spécialement focalisées sur des thématiques (opérations de crédit, assurances, moyens de paiement...) liées aux difficultés rencontrées par une partie de la clientèle bancaire.

#### L'approfondissement du modèle de distribution thématique des avis issu du renforcement de la procédure

L'exercice 2011 s'était traduit par un renforcement modéré des tendances observées sur la période 2008-2009, caractérisées par une transformation rapide du champ d'intervention des médiateurs consécutive aux effets conjugués de l'extension de compétence et de la crise financière. L'année 2012 s'était soldée, dans un contexte général de contraction de l'activité des médiateurs, par des ajustements à la marge de la typologie thématique des avis. Les résultats observés au cours de l'année écoulée confirment les transformations structurelles observées au cours des exercices antérieurs et témoignent d'un léger renforcement de l'efficacité procédurale.

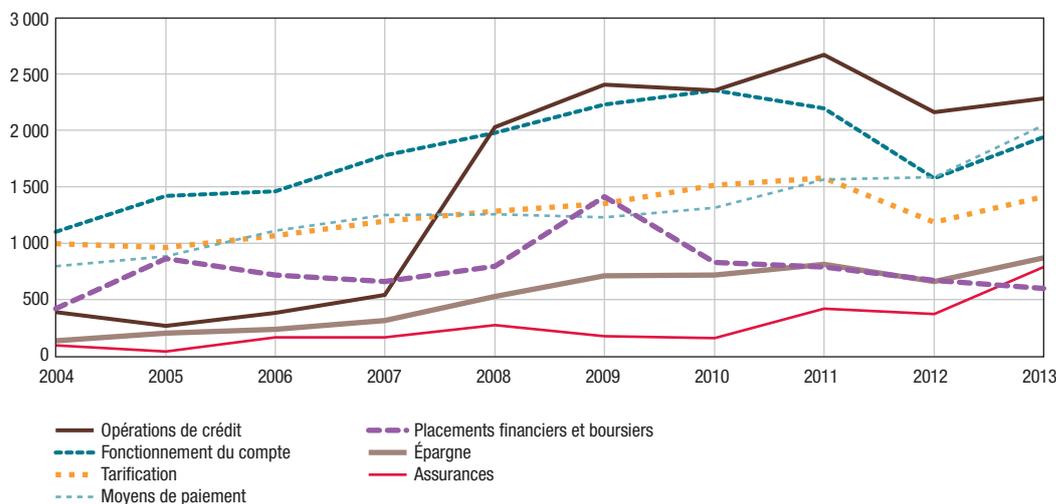
Deux composantes essentielles de cette typologie attestent de la permanence des caractéristiques issues de l'extension de compétence intervenue en 2008 : le maintien dans la bande des 40 % (43,3 % en 2013, contre 44,9 % en 2012, et 44,4 % en 2011) de la place relative occupée dans l'ensemble des avis par les thématiques liées à la réforme (opérations de crédit, placements financiers et boursiers, produits d'épargne et d'assurance), alors qu'ils ne rassemblaient que 27 % des recommandations avant la réforme ; la stabilisation à leur plus bas niveau depuis la création de la procédure des avis relatifs au fonctionnement du compte et à la tarification (à respectivement, 18,5 % et 13,5 % du total), alors qu'ils représentaient, avant l'intervention de l'extension de compétence, la moitié des médiations.

L'évolution des taux d'éligibilité des litiges, tant moyens que spécifiques aux thématiques impactées par la réforme, semble indiquer pour sa part une légère accentuation des effets positifs induits par le renforcement de la procédure : déflaté du poste « autres », dont le poids élevé et la faible prise en charge par la médiation fausse l'évaluation du dispositif, le taux moyen d'éligibilité des dossiers, tout en restant compris dans la bande des valeurs issues de la réforme, progresse de 3,2 points, à 33,9 % des réclamations reçues (après 30,7 % en 2012, 33,3 % en 2011, 30,6 % en 2010 et 26,1 % en 2007), soit le niveau le plus élevé enregistré depuis l'origine de la procédure. Parallèlement, les différends relevant directement de l'extension de compétence bénéficient des taux d'admission à la médiation les plus élevés de l'exercice, comme des exercices précédents, trois d'entre eux ayant, en outre, enregistré des hausses significatives (placements financiers et boursiers : + 6,1 points ; produits d'épargne : + 6,8 points ; produits d'assurance : + 12,6 points).

Ce faisant, les résultats obtenus ont simultanément reflété la résilience du modèle thématique induit par l'extension de compétence et le renforcement de son efficacité à la suite de la publication de la recommandation CMB 2013-01.

**Graphique 7****Évolution des saisines traitées**

(en nombre de dossiers)



Source : Banque de France.

En conséquence, la relative stabilité de ce modèle autorise la reconduction de la grille d'analyse thématique des avis utilisée à partir de 2008. Celle-ci, fondée sur une segmentation volumétrique des différentes rubriques, permet de hiérarchiser les interventions des médiateurs selon trois niveaux d'importance décroissante, étant précisé que de nouveaux glissements ont approfondi les modifications apparues dès 2012 dans la configuration des niveaux « supérieur » et « intermédiaire » identifiés les années précédentes.

**Un niveau supérieur, en recul, composé d'une rubrique totalisant au moins un cinquième de l'ensemble des avis rendus**

**La gestion des opérations de crédit (21,8 % en 2013, contre 25,1 % en 2012, 25,3 % en 2011 et 24,6 % en 2010)** conserve, malgré un tassement de 3,3 points, la position prééminente acquise à la suite de la réforme de 2008, illustrée par une progression de + 13 points des avis rendus en ce domaine depuis l'entrée en vigueur de cette dernière.

Néanmoins, l'inflexion intervenue en 2013 trouve un écho dans la contraction du taux d'éligibilité des dossiers qui, après une hausse

régulière sur la période 2010-2012, chute de 4,4 points pour s'établir à 32,8 %.

Cette évolution, de par son ampleur limitée, ne remet pas en cause l'acquis essentiel de la réforme que constitue l'admission à la médiation d'un pourcentage aussi significatif de dossiers, cela d'autant que le repli constaté, correspond à un recul d'ampleur comparable des litiges relatifs aux opérations de crédit.

La baisse du taux d'éligibilité des saisines pourrait en partie s'expliquer par la multiplication des actions contestant un refus de crédit ou le calcul des intérêts afin d'obtenir la substitution du taux légal au taux contractuel.

**Un niveau intermédiaire, quasi stable, regroupant sous trois thèmes « traditionnels » la moitié des avis rendus**

- **Les moyens de paiement (19,5 %, contre 18,4 % en 2012, 14,8 % en 2011, et 13,7 % en 2010)** gagnent encore 1,1 point (soit 5,8 points en quatre ans) et retrouvent quasiment leur poids relatif d'avant la crise. Ils constituent, désormais seuls, la deuxième thématique la plus abordée par les médiateurs (contre la quatrième en 2011).

L'analyse fine de ce compartiment révèle que sa progression est exclusivement due à l'augmentation des avis portant sur l'octroi de moyens de paiement, confirmant ainsi les observations formulées précédemment (cf. page 36) ;

- **Le fonctionnement du compte de dépôt (18,5% des avis rendus**, contre 18,3% en 2012, 20,8% en 2011 et 24,6% en 2010) se stabilise à son point bas depuis la création de la procédure. Traditionnellement situées au premier rang des dossiers éligibles à la médiation jusqu'à l'intervention de la réforme, les contestations relatives au fonctionnement du compte, après avoir rétrogradé à la deuxième place à partir de 2008, figurent désormais seules en troisième position. Ce recul dans la hiérarchie thématique des avis rendus, faisant suite au passage sous la barre des 20% des avis en 2012, accentue encore le caractère structurel de l'évolution affectant la place relative de cette catégorie de litiges dans l'activité des médiateurs.

Il convient de noter que, dans ce contexte baissier, les avis portant sur des contestations d'écritures croissent de cinq points.

- **La tarification (13,5%**, contre 13,8% en 2012, et 15% précédemment) demeure stable au quatrième rang des réclamations traitées, revenant ainsi à son niveau de 2008-2009. La stagnation de ce poste, cohérente avec celle des réclamations reçues sur ce thème, s'explique pour l'essentiel par la forte diminution des avis portant sur l'application des grilles tarifaires aux opérations courantes effectuées sur les comptes.

Ces trois catégories de litiges constituaient, jusqu'à l'intervention de la réforme, le cœur de l'activité des médiateurs. Leur place relative avait sensiblement régressé à compter de 2008. Les niveaux atteints en 2010 avaient partiellement corrigé cette dernière tendance, sans pour autant rétablir la situation antérieure du fait de l'installation durable de la thématique « opérations de crédit » en tête de classement. Les résultats de 2013 semblent confirmer une divergence essentielle dans l'évolution de ces trois compartiments :

- deux d'entre eux, le fonctionnement du compte et la tarification, poursuivent le

déclin enclenché en 2008, et traduisent l'influence structurante de l'extension de compétence sur la répartition thématique des avis rendus par les médiateurs ;

- à l'inverse, la proportion des avis prononcés dans le domaine des moyens de paiement croît régulièrement et sensiblement au point de représenter de nouveau un thème majeur d'intervention des médiateurs. Cette évolution résulte de la combinaison de deux facteurs d'intensité variable selon les exercices : le premier, identifié en 2012, tient au développement de certains moyens de paiement et aux litiges qui y sont associés ; le second résulte de la détérioration de la situation de la clientèle, à l'origine de différends sur l'utilisation des moyens de paiement mis à sa disposition.

**Un niveau « périphérique » comprenant trois compartiments au comportement nettement différencié en fonction de leur sensibilité conjoncturelle**

- **L'épargne (à 8,3%**, contre 7,7% en 2012, 7,7% en 2011, 7,5% en 2010, 7,2% en 2009 et 6% en 2008) gagne une place, au cinquième rang des avis rendus, et progresse modérément. Après la pause observée en 2012, l'évolution de ce compartiment renoue avec la croissance lente mais régulière qui le caractérisait précédemment. En conséquence, la proportion des avis émis en matière d'épargne est de plus de deux points supérieure à celle des réclamations reçues sur ce thème, écart qui s'avère être une quasi-constante depuis l'intervention de la réforme.

En outre, le taux d'éligibilité des dossiers à la médiation s'est redressé de près de sept points pour s'établir à 40,8%, retrouvant ainsi son niveau de 2010, et redonnant à l'extension le rôle positif qu'elle semblait avoir partiellement perdu en 2012. La contre-performance enregistrée précédemment pouvait être accidentelle. Le rapport 2012 émettait cependant l'hypothèse qu'elle résultait vraisemblablement « *des effets négatifs causés par certaines clauses d'exonération de compétence figurant dans les chartes d'établissements* ». Si tel était bien le cas, le redressement

intervenue en 2013 atteste de la pertinence des préconisations formulées en ce domaine par le Comité dans sa recommandation 2013-01.

- **Les placements financiers et boursiers** (5,7 %, contre 7,8 % en 2012, 7,5 % en 2011, 8,7 % en 2010 et 14,3 % en 2009), après deux années de stabilité, régressent de nouveau. Loin de constituer un signe d'inefficacité de la médiation en la matière, ces résultats apparaissent doublement positifs : en premier lieu, le pourcentage des avis émis est supérieur de 1,6 point à celui des réclamations reçues (respectivement 5,7 % et 4,1 %), indice d'une amélioration du taux de prise en charge de cette catégorie de dossiers vérifiée par la progression de plus de 6 points du taux d'éligibilité des saisines ; en second lieu, ce taux s'avère particulièrement remarquable puisqu'il est à la fois le plus élevé obtenu par la médiation en 2013, et le plus haut enregistré au titre de ce thème de réclamations depuis la création de la procédure.

Le rapprochement des évolutions respectives des réclamations reçues et traitées permet de supposer qu'indépendamment d'un vraisemblable accroissement de la proportion des demandes entrant dans la compétence des médiateurs (qualité du conseil, expression du consentement de l'investisseur, modalités d'exercice du mandat de gestion...), la clarification apportée par la recommandation CMB 2013-01 quant à la définition de leur périmètre d'intervention a également contribué à cette évolution vertueuse.

Sur moyenne période, deux indicateurs illustrent les influences combinées des marchés et du champ de compétence dévolu aux médiateurs sur le degré d'admission à la médiation de cette catégorie de dossiers : d'une part, le rapprochement des chiffres portant respectivement sur les réclamations reçues et sur les avis rendus permet de constater que, si ces deux variables diminuent fortement, le rythme de baisse des réclamations reçues est beaucoup plus rapide que celui des avis rendus (respectivement - 42 % et - 28 % sur la période 2010-2013) ; en second lieu, le taux d'éligibilité de ces litiges s'est progressivement amélioré au cours de la période (à 41,8 %, contre 33,5 %).

Il apparaît en conséquence que le taux d'éligibilité des litiges relatifs aux produits financiers dépend de deux facteurs complémentaires : le comportement des marchés induisant un plus ou moins grand nombre de réclamations inéligibles à la médiation, et l'étendue des exclusions de compétence du médiateur qui doivent être circonscrites aux risques de marché.

- **Les contrats d'assurance (7,5 % des avis rendus,** contre 4 % en 2012, 1,7 % en 2010 et 1,8 % en 2009). Le rapport 2012 soulignait que ce poste « *constitue une bonne illustration de l'attractivité de la procédure et de son efficacité, mais aussi des limites de l'extension de compétence* ». Les résultats de l'exercice écoulé semblent permettre d'ajouter qu'il reflète l'influence des préconisations du Comité relatives à l'orientation et au traitement de ce type de dossiers. Alors que la prise en charge des litiges assurantiels, malgré les améliorations apportées par l'extension de compétence, restait jusqu'à 2012 en deçà des performances enregistrées par ailleurs, les résultats obtenus en 2013 témoignent d'un saut qualitatif très encourageant d'un triple point de vue : la proportion des demandes traitées a presque doublé alors que celle des réclamations reçues progresse faiblement (+ 1 point) ; pour la première fois depuis la mise en place de la procédure, le pourcentage est (légèrement) supérieur à celui des saisines formées en ce domaine ; simultanément, et pour la première fois également, le taux d'éligibilité des dossiers (32,1 %) dépasse nettement le niveau moyen d'admission des recours à la médiation.

Apprécié sur moyenne période (2010-2013), l'impact positif de l'extension de compétence est manifeste : l'ensemble des variables caractérisant ce poste s'améliorent significativement : la place occupée par cette problématique dans l'activité des médiateurs fait plus que quadrupler ; le flux des avis rendus est pour sa part multiplié par 5, contre « seulement » 2 s'agissant des réclamations reçues sur ce thème ; le taux d'éligibilité gagne, pour sa part, 20 points sur la période considérée.

Dans ce secteur, situé à la charnière de deux dispositifs de médiation, le positionnement de la médiation bancaire dépend étroitement de

deux paramètres : le premier tient à la structure du contentieux de l'assurance dominée par les réclamations liées aux assurances de biens et de responsabilité, pour l'essentiel exclues du champ de compétence du médiateur bancaire; le second relève de l'interprétation que les acteurs du dispositif entendent donner à l'extension de compétence. Le bilan 2011 relevait à cet égard « *l'approche relativement restrictive adoptée ces dernières années* ». Les progrès significatifs intervenus au cours de l'exercice écoulé tendent à confirmer l'importance déterminante de ce facteur interprétatif dans l'approche des litiges assurantiels, ainsi que la pertinence de la démarche entreprise par le Comité pour lever toute ambiguïté en la matière.

Pour satisfaisants qu'ils soient, ces résultats demeurent encore isolés; seule leur confirmation dans les années à venir permettra de les ériger en tendance durable.

La typologie thématique ainsi obtenue conforte, en l'amplifiant pour certains postes, l'économie générale du modèle issu de la réforme intervenue en 2008, complétée par les préconisations de la recommandation CMB 2013-01. Elle est caractérisée par une distribution des avis rendus selon trois niveaux de taille inégale tendant toutefois à converger et marquée par l'installation durable de nouveaux thèmes d'intervention du médiateur, qu'il s'agisse des opérations de crédit, des produits d'épargne ou d'assurance.

À l'exception notable des opérations de crédit, l'exercice 2013 a simultanément renforcé les niveaux atteints l'année précédente par les « nouvelles » thématiques de la médiation bancaire (produits d'épargne et d'assurance) et accentué l'effritement continu du premier « cœur de métier » de la médiation bancaire : le fonctionnement du compte. Une mention particulière doit être, par ailleurs, réservée aux litiges portant sur les placements financiers, dont la volumétrie s'avère très étroitement corrélée au comportement des marchés.

L'analyse des évolutions intervenues sur longue et moyenne période, selon la segmentation utilisée pour l'analyse des réclamations reçues, confirme

globalement la prévalence de deux facteurs essentiels dans le comportement du dispositif : le premier, structurel, résulte de l'extension du champ de compétence des médiateurs. Il constitue l'élément stabilisateur de la procédure, dont il détermine la configuration durable. Le second, conjoncturel, induit les variations ponctuelles des différents postes en fonction du contexte économique-financier. À ces deux paramètres, identifiés depuis 2009, est venu s'ajouter l'apport positif des préconisations du Comité, ayant permis de conférer sa pleine effectivité à l'extension de compétence intervenue en 2008.

- Les apports de l'extension de compétence peuvent être décelés tant au niveau de la répartition thématique considérée dans son ensemble qu'à celui de ses principales composantes :

- sur un plan global, le volume des saisines traitées a progressé sensiblement plus vite que celui des demandes de médiation depuis la mise en place de la procédure. Parallèlement, le taux d'éligibilité moyen des dossiers (sur une base thématique) est passé de 24,2 % en 2007 à 28,9 % en 2009 après la mise en place de la réforme, taux régulièrement confirmé depuis lors (30 % en 2011; 29,8 % en 2013), étant précisé que, déflatés de la rubrique « divers », ces taux ont atteint respectivement 32,7 % en 2009, 33,3 % en 2011, et 33,9 % en 2013;

- l'évolution comparée des réclamations traitées et reçues sur certaines thématiques de litiges conforte ce constat :

- en premier lieu, le nombre des litiges relatifs aux opérations de crédit a progressé de 168 % depuis 2004, tandis que celui des avis rendus a effectué un véritable bond (+ 489 %) sur la même période; simultanément le taux d'éligibilité de cette catégorie de litige dépasse systématiquement 30 % des demandes depuis la réforme (compris entre 33 % et 37 % selon les exercices) alors qu'il plafonnait à 15 % avant celle-ci ;

- de même, les contestations relatives aux produits d'épargne augmentent, durant cette

période, de 251 % quand le nombre des recommandations émises progresse de 544 %, tandis que le taux d'éligibilité demeurait cantonné dans la bande des 20 % avant la réforme pour avoisiner 40 % depuis lors ;

- inversement, les « thèmes traditionnels de réclamation », non concernés par l'extension de compétence, enregistrent un tassement des variables qui les caractérisent. Ainsi la place relative occupée par le contentieux du fonctionnement du compte régresse sensiblement depuis l'entrée en vigueur de la réforme, tant en termes de réclamations reçues que traitées (soit respectivement 19,1 % et 18,5 % en 2013, contre 26,9 % et 28,7 % en 2007). Dans une moindre mesure, la rubrique tarification semble connaître une évolution comparable, le nombre des réclamations reçues étant revenu à un niveau proche de celui de 2007.
- L'influence exercée par les variations conjoncturelles revêt une dimension variable en fonction du degré de sensibilité de chaque thématique à l'évolution de tel ou tel paramètre, et se combine, plus ou moins fortement, aux effets de l'extension de compétence :
  - les interventions concernant les placements financiers et boursiers sont les plus sensibles aux modifications conjoncturelles, leur forte volatilité reflétant le comportement des marchés. Après avoir quasiment doublé en 2008, les demandes, comme les avis formulés à ce titre se sont inscrits en forte baisse depuis 2009 (– 58 % dans les deux cas), en phase avec le ralentissement de la crise financière. En revanche, sous l'effet de l'extension de compétence, le taux d'éligibilité des dossiers obtenu en 2013 est équivalent à celui enregistré en 2009 (respectivement 41,8 % et 41,2 %) ;
  - certains postes, structurellement bénéficiaires de l'extension de compétence, enregistrent de surcroît des mouvements d'origine conjoncturelle : s'inscrivent dans cette logique les opérations de crédit qui, après avoir été affectées par quelques tensions au cours des deux précédents exercices, ont connu une

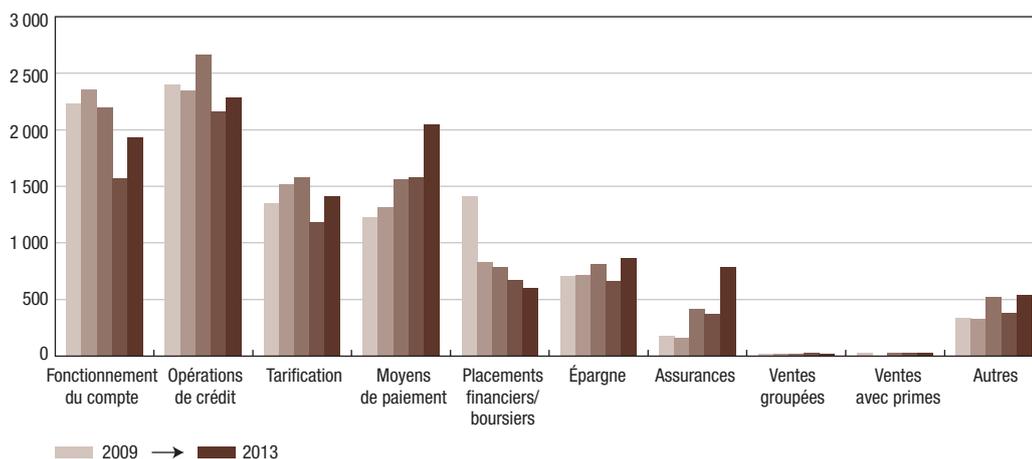
légère diminution en 2012, suivie en 2013 d'une nouvelle hausse sensible des réclamations présentées sur ce thème.

- Le contentieux des produits assurantiels occupe une place spécifique, au confluent des effets exercés par la conjoncture, l'extension de compétence et son renforcement assuré par la recommandation 2013-01. La progression de 58 % sur les trois derniers exercices du flux des contestations relatives aux produits d'assurance résulte très vraisemblablement de la mise en jeu plus fréquente des garanties consécutive aux difficultés de financement rencontrées par la clientèle. L'augmentation lente mais nette de la proportion des dossiers de ce type admis à la médiation (4 % en 2011, contre moins de 2 % précédemment) reflète l'extension de compétence.

Le rapport 2012 notait que « *l'infléchissement [de ce poste] intervenu au cours de l'exercice écoulé résulte de certaines clauses restrictives de compétence introduites dans les chartes d'établissement* ». L'évolution de celui-ci au cours de l'exercice écoulé, caractérisée par une forte progression simultanée du nombre des dossiers traités (+ 111 % par rapport à 2012), de la place relative qu'ils occupent dans l'activité des médiateurs (+ 3,2 points) ainsi que du taux d'éligibilité des saisines à la médiation (+ 12,5 points) traduit l'impact positif des préconisations du Comité en la matière.

Il paraît dès lors envisageable d'attribuer les variations intervenues en 2013 à deux principaux facteurs : le renforcement global de la typologie thématique des dossiers traités résulte des apports de l'extension de compétence dont les effets positifs sur l'éligibilité des demandes se confirment d'année en année ; les améliorations, parfois très sensibles, enregistrées en ce domaine paraissent consécutives à la publication de la recommandation CMB 2013-01 qui a permis la concrétisation de certaines potentialités contenues dans la réforme, encore peu ou mal exploitées.

Il demeure que la stabilité du taux moyen d'éligibilité des dossiers enregistré depuis plusieurs exercices semble constituer un palier d'efficacité de la procédure, dont le franchisse-

**Graphique 8a****Évolution de la répartition thématique des saisines traitées***(en nombre de dossiers)**Source : Banque de France.*

ment suppose l'adoption de mesures spécifiques visant à diffuser et faire adopter les meilleures pratiques en la matière.

Le croisement des données relatives à la structure thématique comparée des litiges reçus, éligibles à la médiation et déclarés irrecevables pour un motif de fond, livre pour sa part un triple enseignement.

- L'exercice 2013 confirme, et accentue dans certains domaines, la nature structurelle des transformations ayant affecté la typologie des litiges à l'issue de la réforme intervenue en 2008. Celle-ci présente deux caractéristiques essentielles :

- la reconfiguration de la répartition thématique des réclamations, entre thèmes traditionnellement dominants avant la réforme et thèmes de premier plan (gestion des opérations de crédit) ou émergents (produits d'épargne et d'assurance) issus de l'extension de compétence, a substantiellement modifié la place relative occupée par ces différentes catégories de litiges dans l'activité globale des médiateurs. Après la légère décélération de certains flux de réclamations et d'avis liés aux nouveaux domaines de compétence des médiateurs intervenue en 2012, l'année 2013 a été marquée par une reprise globale de la dynamique liée à la réforme, doublement

incarnée par la rétrogradation « historique » des contestations portant sur le fonctionnement du compte au deuxième rang des réclamations reçues, et par la forte progression, tant des dossiers présentés (+ 29 %) que des avis rendus (+ 111 %) des litiges assurantiels, confirmant le caractère pérenne de cette typologie renouvelée sur moyenne période ;

- la redistribution de cette thématique a affecté de manière cohérente les trois sous-ensembles constitués par les réclamations reçues, les recommandations émises et les avis d'irrecevabilité. L'impact de l'extension de compétence se traduit généralement par une progression plus rapide (ou une diminution plus faible) des médiations rapportées au flux des réclamations reçues (cf. tableau).

**Tableau 1**  
**Évolution sur 2007-2013 des avis rendus et des réclamations reçues, par thèmes**

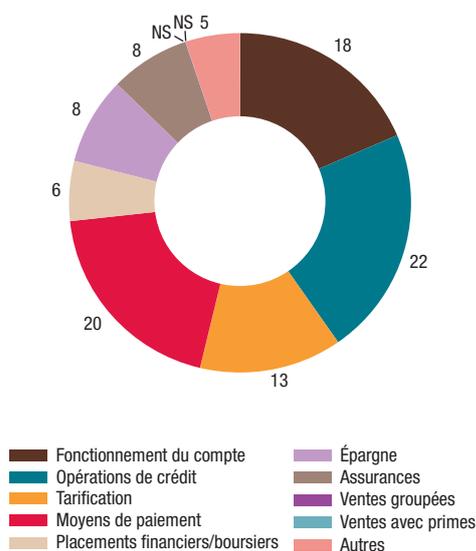
*(en % ou facteur multiplicateur)*

	Avis rendus	Réclamations reçues
Opérations de crédit	x 4,2	+ 66
Produits d'épargne	x 2,8	+ 89
Prestations d'assurance	x 4,7	x 2,4
Placements financiers et boursiers	- 9,0	- 24

*Source : Banque de France.*

**Graphique 8b****Répartition thématique des réclamations traitées**

(en %)



Source : Banque de France.

Parallèlement, les niveaux d'incompétence affichés par les thématiques les plus directement concernées par la réforme sont généralement en ligne avec les taux d'éligibilité à la médiation des dossiers relatifs à ces mêmes domaines. Ainsi, tandis que le nombre des décisions d'irrecevabilité des dossiers relatifs aux opérations de crédit s'est contracté de 46,7 % à la suite de la réforme, le taux d'éligibilité des requêtes sur ce thème est passé de 13 % en 2007 à 32,8 % en 2013. De même, les avis d'incompétence prononcés durant la période 2007-2013 en matière de produits d'épargne et de placements financiers ont respectivement diminué de - 87,9 % et - 80,2 %, alors que les taux d'éligibilité de ces motifs de litiges gagnaient, pour les premiers, 13 points, et 7 points pour les seconds.

- Les résultats obtenus durant cette période confirment, en second lieu, l'inscription dans la durée des effets positifs de la réforme intervenue en 2008, tant en ce qui concerne le taux global d'éligibilité des dossiers à la médiation, atteignant désormais un tiers des saisines, contre un quart précédemment, que le niveau de prise en charge par le dispositif

des litiges portant sur des domaines (gestion des opérations de crédit : 32,8 %, produits d'épargne : 40,8 %, placements financiers et boursiers : 41,8 %, assurances : 32,1 %) auparavant pour partie exclus du bénéfice de la procédure.

- Le rapport 2012 estimait « que le potentiel d'amélioration de la procédure, incarné par la loi Chatel, a vraisemblablement atteint ses limites [et que] des progrès significatifs en la matière ne pourront être [réalisés qu'au prix] d'un renforcement du cadre et/ou d'une amélioration des modalités d'exercice de la médiation bancaire auxquels l'application de la recommandation CMB 2013-01 devrait largement contribuer ». Les résultats de l'exercice écoulé, qui se sont traduits par un renforcement du niveau d'admission des litiges à la médiation, vérifient cette affirmation.

Cette amélioration de l'efficacité procédurale, pour appréciable qu'elle soit, ne représente qu'une première étape dans la réalisation de ce « saut qualitatif » souhaité par le précédent rapport. La mise en œuvre de mesures ciblées destinées à généraliser les meilleures pratiques dans le cadre d'une politique volontariste de développement de la médiation devrait permettre d'en franchir une seconde.

### 3| Les caractéristiques des avis

L'exercice écoulé a globalement conforté l'efficacité du dispositif de médiation. La plupart des paramètres caractérisant les avis ont évolué de manière satisfaisante, en particulier les délais de traitement des dossiers, devenus, en 2013, les plus rapides depuis la mise en place de la procédure. Ces résultats, obtenus dans un contexte quantitativement et qualitativement plus tendu que celui qui avait prévalu précédemment, sont la conséquence de l'appropriation progressive par les médiateurs de leurs compétences élargies conjuguée aux effets positifs des préconisations formulées par la recommandation CMB 2013-01.

Toutefois, ce constat général, encourageant, ne saurait masquer l'hétérogénéité des situations

et la persistance de pratiques non optimum, notamment mises en évidence par la forte dispersion des taux de satisfaction des demandes présentées de la clientèle. Cette situation appelle une réflexion spécifique susceptible d'identifier les causes de ces écarts, et d'envisager les éventuelles mesures à même de les corriger.

### 3|1 La nouvelle diminution des délais de traitement des dossiers

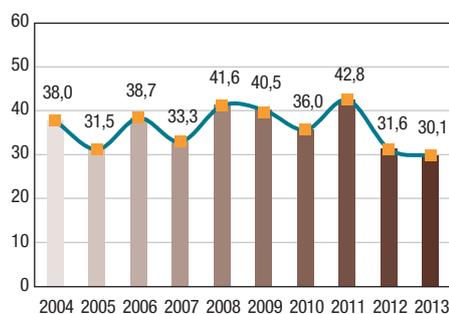
#### L'abaissement du délai moyen à 30 jours

Pour la première fois depuis l'instauration de la procédure, le délai de traitement des dossiers admis à la médiation s'inscrit dans le cadre mensuel (soit 30,1 jours). L'exercice écoulé a ainsi confirmé la nette tendance à la réduction de ce délai amorcée en 2012, faisant suite, depuis la réforme, à des valeurs proches de 1,5 mois (respectivement 31,6 jours en 2012, contre 42,8 jours en 2011, 40,5 jours en 2009, et 41,6 jours en 2008). Le bilan 2011 soulignait qu'il « est vraisemblable d'identifier une corrélation étroite entre l'allongement de ce délai et le double choc causé par l'extension de compétence et la volatilité de l'environnement financier ». L'évolution observée au cours des deux derniers exercices vérifie *a contrario* cette hypothèse : la moindre proportion des dossiers complexes liée aux contre-performances des marchés ont allégé la charge des médiateurs, tandis que

#### Graphique 9a

##### Évolution du délai moyen de réponse

(en jours)



Source : Banque de France.

ceux-ci ont acquis une meilleure maîtrise de leurs compétences élargies, ces deux facteurs concourant simultanément à la réduction des délais de traitement des litiges. Ce raccourcissement des temps d'instruction des demandes a, en outre, été vraisemblablement amplifié par l'optimisation des moyens de fonctionnement mis à la disposition de certains médiateurs.

Certes, il convient, comme les années précédentes, d'accueillir ces chiffres avec prudence pour deux raisons essentielles : l'absence d'homogénéité entre les séries portant respectivement sur les délais moyens et la répartition des dossiers entre trois intervalles de traitement<sup>12</sup> due au fait que certains médiateurs ne renseignent toujours que l'une de ces deux rubriques ; la fiabilité relative des moyennes déclarées que laissent deviner les statistiques de délai moyen lorsque, notamment, celles-ci ne sont pas complétées par les données dédiées aux intervalles de traitement.

Néanmoins, ces réserves méthodologiques ne semblent pas devoir remettre en cause la tendance d'ensemble, tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Un examen plus détaillé des rapports d'activité montre, en effet, que plus des deux tiers des dépassements du délai de deux mois proviennent de quatre grandes entités de médiation dont les médiateurs sont confrontés à trois types de difficultés : un nombre significatifs d'affaires complexes ; une proportion élevée de litiges portant sur des crédits spécialisés ; dans certains cas, un défaut de proximité entre les services opérationnels et ceux du médiateur impliquant un allongement des temps de réponse aux demandes des médiateurs. Le délai moyen apparaît, dans ces conditions, quelque peu surestimé sous l'effet déformant des résultats « atypiques » obtenus en ce domaine par ces quatre dispositifs de médiation.

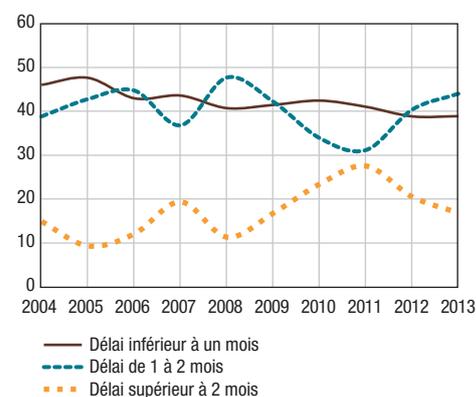
#### L'évolution symétrique des délais de traitement intermédiaires et supérieurs à deux mois

L'examen des différentes composantes du délai de traitement moyen des dossiers montre que les

12 Inférieur à un mois ; compris entre un et deux mois ; supérieur à deux mois.

**Graphique 9b****Évolution du délai de réponse**

(en %)



Source : Banque de France.

variations de celui-ci résultent, pour l'essentiel, de transferts, en plus ou en moins, entre les dossiers résolus dans un délai compris entre un et deux mois et ceux dont la finalisation demande plus de deux mois. Les courbes de ces deux derniers intervalles suivent, en effet, depuis 2008 une pente d'ampleur comparable mais de sens opposé, traduisant :

- une augmentation régulière et sensible, à partir de 2008, du pourcentage des dossiers instruits dans un délai supérieur à deux mois, passé de 11,4 % en 2008 à 16,8 % en 2009, puis 23,5 % en 2010, pour atteindre un pic à 27,6 % en 2011 ; suivie en 2012 d'une forte baisse de 7 points, confirmée l'année suivante par un recul de 3,6 points ;
- une diminution parallèle de la proportion des avis rendus dans un délai compris entre un et deux mois ramenée de 47,8 % en 2008 à 31,3 % en 2011, pour remonter de 9,2 points en 2012, puis de 3,6 points en 2013, hausse strictement équivalente à la baisse symétrique de l'indicateur précédent sur la période considérée.

La proportion des dossiers traités les plus rapidement (en moins d'un mois), stable à 39 % de l'ensemble (contre 41,1 % en 2011, 42,5 % en 2010, 41,5 % en 2009, et 40,8 % en 2008), présente un comportement plus régulier sur moyenne période confirmant l'hypothèse

selon laquelle les variations globales des délais résultent principalement des modifications affectant les temps de traitement intermédiaires et les plus élevés.

Ces résultats s'avèrent à la fois encourageants et fragiles :

- la stabilisation confirmée du nombre des réclamations traitées en moins d'un mois, après une période d'effritement continu, conjuguée à la diminution simultanée de celles résolues dans un délai supérieur à deux mois, attestent d'une inversion, semble-t-il durable, de la tendance à l'allongement des temps de traitement des litiges consécutif au surcroît de complexité induit par la crise, combinée à l'extension de compétence ;

parallèlement, la sensibilité conjoncturelle des litiges, largement à l'origine des variations affectant leurs délais de traitement, laisse craindre qu'une éventuelle dégradation de l'environnement économique-financier ne produise de nouvelles tensions sur l'activité des médiateurs, conduisant à un allongement de ces délais.

L'analyse des données relatives aux délais de traitement livre un double enseignement et appelle une réflexion :

- il apparaît, tout d'abord, que le délai d'instruction d'une réclamation est étroitement corrélé à la nature de celle-ci, au volume des affaires traitées, au circuit administratif qu'elle doit emprunter, ainsi qu'à la courbe d'apprentissage suivie par les médiateurs. Synthétiquement, les litiges relatifs aux domaines d'intervention du médiateur définis par la loi Murcef (fonctionnement du compte, tarification, moyens de paiement) peuvent être instruits relativement rapidement, tandis que les réclamations relevant des compétences étendues des médiateurs (gestion des opérations de crédit, en particulier immobilier et spécialisés, placements financiers ou boursiers, opérations d'assurance) nécessitent des temps de traitement beaucoup plus longs, excédant parfois le délai de deux mois (à titre d'illustration, le médiateur d'un important établissement fournit les précisions suivantes : crédits à la

consommation, 36,3 jours ; fonctionnement du compte, 44,6 jours ; assurance santé, 60,5 jours). Cette divergence aboutit à un découplage des modalités de traitement des dossiers en fonction de leur objet et de leur complexité dont l'ampleur est toutefois tempérée par le niveau d'expérience acquis par les médiateurs avec le temps. En outre, la rapidité de traitement des litiges dépend également du degré d'adaptation des moyens mis à la disposition du médiateur, de l'évolution de son activité ainsi que d'un choix d'un schéma organisationnel privilégiant les circuits courts et la proximité ;

- le rapport de 2012 jugeait judicieux, si la tendance à l'amélioration des délais de traitement devait se confirmer, « *de maintenir l'exigence du délai de deux mois* ». Il soulignait, à cette fin, la nécessité conformément à la recommandation CMB 2013-01 « *d'informer clairement la clientèle des modalités de calcul de ce délai (à compter de la saisine ou de la production de l'intégralité des pièces attendues du demandeur) et d'inciter les services concernés à répondre le plus rapidement possible aux demandes des médiateurs* ». Les résultats obtenus au titre de l'exercice 2013 paraissent avoir validé la pertinence d'une telle approche.

Au total, ces résultats soulignent les capacités d'adaptation du dispositif de médiation bancaire qui reposent très largement sur le professionnalisme de ses acteurs, l'adéquation de leurs moyens à l'ampleur et à la nature des tâches qui leur incombent, ainsi que sur une organisation administrative favorisant la réactivité des services concernés.

### 3|2 La spécificité du modèle indemnitaire du préjudice

#### Les limites méthodologiques de l'approche financière

Les commentaires soulignant dans les précédents bilans les obstacles au recueil et à l'interprétation des données relatives au volet financier des avis demeurent globalement valables, le taux de réponse des médiateurs en ce domaine s'étant très légèrement contracté d'une année à l'autre.

Les principaux facteurs qui concourent à limiter la lisibilité du dispositif en ce domaine sont :

- l'absence partielle ou totale de données de la part de certains médiateurs, faute d'un suivi de paramètres jugés non significatifs et/ou trop complexes par les intéressés, condamne toute tentative d'agrégation chiffrée. L'exercice écoulé a été marqué par une progression à la marge de la proportion des médiateurs ne renseignant pas cette partie du questionnaire, soit 15,8 % d'entre eux, rassemblant 28,1 % des avis rendus (contre respectivement 13 % pour 26,9 % des avis en 2012) ;
- la fréquence de plus en plus élevée (1 déclarant sur 4, contre 1 sur 5 en 2011 et 1 sur 7 les années précédentes) des médiateurs ayant eu à traiter au moins un dossier comprenant une revendication financière purement symbolique (inférieure ou égale à 10 euros), voire nulle. Il s'agit, en l'espèce, d'un trait distinguant nettement la médiation des autres systèmes de résolution des litiges, un certain nombre de médiateurs insistant sur le fait que la dimension pécuniaire des litiges ne constitue que l'un des éléments des demandes formulées par les clients aux côtés d'une recherche de considération et de reconnaissance de la bonne foi ;
- la forte dispersion des enjeux financiers des demandes en fonction du type d'opération concernée (fonctionnement du compte de dépôt, placements financiers et boursiers...), voire de chaque dossier, rend vaine toute tentative d'utilisation de statistiques d'ensemble, notamment d'un montant moyen d'indemnisation. Ce constat a d'ailleurs conduit certains médiateurs à apporter des précisions complémentaires (calcul d'un montant médian d'indemnisation, segmentation des chiffrages en fonction de domaines d'activité homogènes...).

#### La dualité des évaluations du préjudice financier

Les réserves méthodologiques étant identiques d'un exercice à l'autre, il reste possible de dégager quelques enseignements des variations ayant affecté les données relatives aux préjudices invoqués et à leur indemnisation.

- Il se confirme, en premier lieu, que les fluctuations du contexte économique affectent directement les demandes d'indemnisation présentées par la clientèle : les tensions aiguës survenues en 2008-2009 se sont traduites par une forte hausse des demandes d'indemnisation ; la stabilisation intervenue en 2010 a été marquée par une stagnation, voire une diminution sensible de ces dernières ; le regain limité d'instabilité ayant affecté l'exercice 2011 fut à l'origine d'une remontée modérée de ces mêmes demandes ; l'accalmie intervenue en 2012 a entraîné, pour sa part, un nouveau tassement comparable à celui constaté en 2010 des prétentions financières exposées par les demandeurs, tandis que celles-ci se sont de nouveau inscrites en hausse sensible au cours de l'exercice écoulé du fait des nouvelles difficultés rencontrées par une partie de la clientèle.

- Le montant moyen des préjudices déclarés augmente de 24,3 %, annulant presque intégralement la baisse constatée en 2012 (-29 %), retrouvant ainsi un niveau proche de celui atteint en 2010, sans pour autant renouer avec les pics enregistrés au plus fort de la crise financière.

L'examen des pourcentages des variations de cet indicateur sur moyenne période illustre son étroite corrélation avec l'ampleur et la nature de la crise : + 7,6 % en 2011 (crise des dettes souveraines), - 17,2 % en 2010 (stabilisation des marchés), + 20,5 % en 2009 et + 18 % en 2008 (crise financière aiguë ayant un fort impact sur les placements détenus par les particuliers).

Cette analyse est confortée par l'évolution de même sens et de même intensité ayant affecté la proportion des litiges portant sur des sommes comprises entre 10 000 euros et 100 000 euros, qui progresse de près de 10 points pour atteindre 39,2 % des dossiers examinés (contre 29,3 % précédemment), soit un résultat intermédiaire entre le point bas d'avant-crise et les pics observés (une réclamation sur deux en 2009) au plus fort de celle-ci.

Parallèlement, les réclamations portant sur de très faibles montants (inférieurs à 100 euros)

représentent, comme en 2010, près de la moitié des saisines (48,6 %), relativisant ainsi la signification du « préjudice moyen » dont les variations reflètent la situation d'une minorité de demandeurs qui concentrent des litiges à fort enjeux financiers.

- Par ailleurs, la stabilité du nombre des requêtes invoquant un préjudice supérieur à 100 000 euros (5 dossiers en 2013 et 2012, contre 7 en 2011) valide l'hypothèse selon laquelle la hausse du préjudice moyen provient de la tranche intermédiaire des demandes d'indemnisation. Cette évolution s'avère cohérente avec la baisse des contentieux relatifs aux produits de placement et la hausse des litiges relatifs à des produits d'épargne, d'assurance, voire à certaines catégories de prêts.

Ces résultats sont la conséquence de l'évolution de la crise qui avait, dans un premier temps, entraîné l'augmentation des préjudices invoqués par la clientèle, suivie en 2010 par une stabilisation relative de la situation à l'origine d'un ralentissement significatif de son impact financier sur les actifs détenus par la clientèle. La dégradation du contexte macroéconomique survenue au cours de l'exercice suivant a pour sa part généré un regain de tensions et d'inquiétudes chez les consommateurs, ayant entraîné une remontée modérée du montant moyen des préjudices. La relative amélioration du climat psychologique enregistrée en 2012 s'est traduite par une modération sensible du montant des indemnisations souhaitées par les demandeurs, suivie en 2013 par une fragilisation accrue de la situation financière de la clientèle, à l'origine d'une hausse sensible du préjudice moyen invoqué par les intéressés.

- L'indemnisation du préjudice est, pour sa part, davantage fonction de la nature du dossier, appréciée en toute indépendance par le médiateur.
- Un comportement divergent entre les montants déclarés et indemnisés : contrairement à la courbe de demande d'indemnisation clairement corrélée à la qualité du contexte économique, celle de l'indemnisation effective des préjudices varie en fonction de

paramètres internes aux établissements, tenant essentiellement à la politique suivie par les médiateurs, et au spectre d'activité de chaque réseau bancaire.

Les évolutions comparées de ces deux variables illustrent ce phénomène : alors que le montant moyen des préjudices déclarés a successivement reculé de 17,2 % en 2010, gagné 7,6 % en 2011, perdu 29 % en 2012, le niveau moyen d'indemnisation des préjudices a progressé de 7,2 % en 2010, de 6,3 % en 2011, puis s'est contracté de 3,5 % en 2012. L'exercice 2013 confirme ce découplage, en l'accentuant pour la deuxième année consécutive ; le préjudice moyen estimé progresse de 24,3 %, quand le préjudice moyen indemnisé recule de 4,7 %.

- Le comportement des maxima confirme la divergence d'évolution des préjudices invoqués et indemnisés. Les montants déclarés par les demandeurs baissent de 6,1 % en 2013 <sup>13</sup>, alors que les sommes allouées aux intéressés sont, dans le même temps, multipliées par 2,5, ces écarts s'expliquant statistiquement par une progression de près de 10 points (à 39,2 %) des litiges déclarés pour des montants compris entre 10 000 euros et 100 000 euros, quand les indemnités versées dans cette intervalle sont restées stables à 13,5 % du total. Il révèle, en second lieu, une opposition de phase entre préjudices moyens et maxima, qu'il s'agisse des montants invoqués ou des dédommagements accordés (respectivement + 24,3 %, contre – 6,1 % pour les premiers, et – 4,7 %, contre + 250 % s'agissant des seconds).

L'évolution spécifique du niveau d'indemnisation des préjudices résulte, pour l'essentiel, de l'appropriation progressive par les médiateurs de leurs compétences élargies en matière d'épargne et de produits financiers. Sans remettre en cause l'importance des divergences opposant demandeurs et médiateurs dans l'évaluation du préjudice subi, il semble que ces derniers aient de mieux en mieux intégré dans leur approche pécuniaire des dossiers les asymétries

d'information entre établissements et clients, conduisant dans des situations spécifiques à adopter un point de vue renouvelé sur le régime d'indemnisation des préjudices subis.

Le montant élevé de certaines indemnités témoigne des suites positives réservées aux recours formés par des emprunteurs ayant estimé n'avoir pas été en mesure d'évaluer la portée exacte de leurs engagements financiers (notamment, en cas de montages complexes et/ou atypiques). Inversement, la contraction de l'indemnisation moyenne des litiges, observée lorsque les préjudices invoqués augmentent, manifeste le souci des médiateurs de neutraliser l'effet amplificateur du contexte de crise dans l'appréciation par la clientèle du dommage subi, au profit d'une évaluation objective du préjudice causé par l'opération contestée.

- L'écart persistant entre montants moyens et maxima reflète, pour sa part, l'existence de trois profils de dossiers : les litiges classiques (fonctionnement du compte, moyens de paiement...) aux enjeux financiers le plus souvent limités, représentant plus des trois quarts des indemnités accordées ; les contentieux relatifs aux placements susceptibles de porter sur des sommes considérables ; enfin les « litiges symboliques » visant non l'indemnisation financière d'un préjudice, mais la reconnaissance du client.

Ces différents types de réclamations présentent des caractéristiques si éloignées les unes des autres qu'il s'avère très difficile d'analyser conjointement leurs composantes financières.

#### Une approche spécifique du préjudice et de son indemnisation

L'analyse de la composante financière des avis met en évidence la spécificité du système au regard de la notion de préjudice et de sa réparation. Outre que la conversion du dommage subi en équivalent monétaire n'est ni systématique, ni même toujours souhaitée par la clientèle, son estimation, lorsqu'elle intervient, repose sur une appréciation au cas par cas du médiateur.

<sup>13</sup> Hors sinistre atypique estimé à 830 000 euros.

Cette approche confère une grande souplesse au régime indemnitaire et s'inscrit parfaitement dans le cadre d'un dispositif autant fondé sur l'équité et la pratique du compromis que sur le droit et la conformité à des règles générales de gestion.

Elle autorise le règlement, dans des conditions équivalentes d'efficacité, de modestes différends comme de litiges complexes portant sur un demi-million d'euros, donnant à cette procédure une polyvalence précieuse dans des domaines toujours plus techniques.

Elle permet ainsi de construire, par itérations successives, un modèle équilibré de dédommagement de la clientèle.

Sous-tendue par une logique de réparation plus que de sanction, l'indemnisation du préjudice résultant de la médiation ne vise pas à assurer le respect global d'une réglementation mais constitue un instrument privilégié et individualisé de protection des intérêts de la clientèle, en parfait accord avec l'esprit du droit de la consommation.

### 3|3 Une répartition équilibrée des avis rendus en faveur des établissements et de leur clientèle

Contrairement à la situation observée au cours des deux années précédentes, les ajustements intervenus en 2013 résultent d'un transfert d'une partie des avis partiellement favorables en direction des avis défavorables, tandis que la proportion des avis totalement favorables reste stable.

#### La stabilité du niveau des avis totalement favorables à la clientèle

Pour la deuxième année consécutive, la proportion des préconisations totalement favorables aux demandes de la clientèle s'établit à 31 % du total des avis. Sur longue période, ce taux oscille entre 30 % et 34 % (33 % en 2011, 30 % en 2010, 32 % en 2009, et de nouveau 30 % en 2008).

#### Les évolutions symétriques des avis défavorables et partiellement favorables à la clientèle

Les variations respectives des avis défavorables et partiellement favorables à la clientèle suivent des pentes spécifiques d'un double point de vue :

- sur courte période, ces deux paramètres varient dans une même proportion mais de sens opposé, les avis défavorables progressant de 2 points à 50 % des avis rendus, au lieu de 48 % précédemment, tandis que la proportion des avis partiellement favorables se contracte de 2 points (à 19 % du total des avis, contre 21 % l'année précédente) ;
- sur moyenne période, le repli limité du nombre des avis partiellement favorables intervient après une période de hausse progressive et régulière (17 % des avis en 2008, 18 % en 2009, comme en 2010, 19 % en 2011, et 21 % en 2012) ; à l'inverse, la courbe des avis défavorables connaît depuis 2008 des oscillations de plus ou moins 2 points dans une bande globalement comprise entre 48 % et 52 %. Dès lors, ces deux variables ont un comportement autonome, la relation constatée en 2013 pouvant être tenue pour accidentelle.

Comme les années précédentes, la légère détérioration de l'indice de satisfaction de la clientèle, ainsi que les modifications ayant affecté ses déterminants, demeurent délicates à interpréter. De tels mouvements ne comportent pas d'explication univoque. Ils résultent d'une addition de situations particulières, la médiation portant, par définition, sur une succession de cas individuels dépourvus de filiation jurisprudentielle. Il est toutefois envisageable de formuler une double hypothèse :

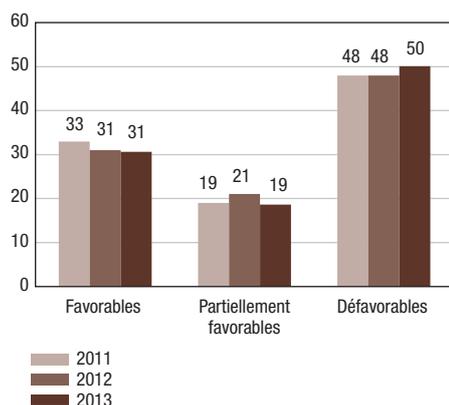
- l'accroissement du volume des réclamations semble, selon certains médiateurs, s'être accompagné d'une augmentation non négligeable de requêtes visant à utiliser la réglementation et les récentes décisions de justice pour obtenir la révision à la baisse du coût d'un crédit ou l'imputation d'un préjudice à la responsabilité de l'établissement à des fins d'indemnisation. Bien que ces démarches ne soient pas systé-

## Graphiques 10

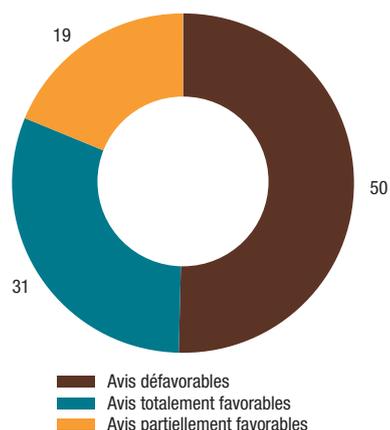
### Répartition des avis rendus

(en %)

A – Évolution



B – En 2013



Source : Banque de France.

matiquement dictées par la volonté de profiter d'un « effet d'aubaine », elles sont la plupart du temps rejetées en médiation ;

- ce phénomène pourrait également résulter d'une meilleure prise en considération par les services clientèle des établissements des demandes de leurs clients dans le cadre d'une politique d'optimisation des chaînes de traitement des réclamations. L'internationalisation des « contentieux standards » aurait pour conséquence d'augmenter la proportion des litiges conflictuels et sans perspective de solution admissible par les deux parties en présence, accédant à la médiation.

Ces données globales recouvrent, comme les années précédentes, des situations très contrastées en fonction des établissements, de nature à nuancer l'interprétation des résultats agrégés<sup>14</sup>.

- En premier lieu, le niveau général des avis au moins partiellement favorables à la clientèle résulte des performances, égales ou supérieures à la moyenne, obtenues en la matière par une minorité d'entités de médiation (un tiers d'entre elles), qui sont à l'origine de 69 % des

avis émis alors qu'elles n'ont rassemblé que 47 % des saisines. L'influence de ces entités sur le comportement global du dispositif est d'autant plus déterminante que figurent parmi ce sous-ensemble trois des principaux déclarants totalisant plus de la moitié des médiations rendues. En outre, ceux-ci se classent en tête de l'échantillon, tant pour la proportion des avis au moins partiellement favorables que pour le taux d'éligibilité des dossiers (cf. tableau 2).

**Tableau 2**  
Taux comparé de satisfaction des demandes et d'éligibilité des dossiers

(en %)

	Taux de satisfaction au moins partielle des demandes	Taux d'éligibilité des dossiers
Déclarant 1	52,0	43,4
Déclarant 2	54,0	63,8
Déclarant 3	62,9	72,3

Source : Banque de France.

Inversement, deux tiers des médiateurs émettent une majorité de conclusions défavorables aux prétentions de la clientèle, 20 % d'entre eux rejetant 80 % des demandes qui leur sont

14 Les chiffres ci-après prennent exclusivement en compte les médiateurs ayant traité au moins un dossier au cours de l'exercice 2013.

présentées. En outre, un lien identique à celui mentionné plus haut peut être établi entre les niveaux respectifs de satisfaction des demandes et d'éligibilité des dossiers à la médiation. Deux exemples emblématiques illustrent ce phénomène (cf. tableau 3).

**Tableau 3**  
**Taux comparé de satisfaction des demandes et d'éligibilité des dossiers**

(en %)

	Taux de satisfaction au moins partielle des demandes	Taux d'éligibilité des dossiers
Déclarant 1	19,1	12,9
Déclarant 2	36,5	4,4

Source : Banque de France.

L'impact statistique de ce sous-ensemble se trouve mécaniquement limité par le faible volume des avis émis en raison, soit de la taille restreinte des établissements concernés, soit du filtrage très sélectif des réclamations admises à la médiation.

- En second lieu, si l'on retient les résultats enregistrés en la matière par les principaux établissements et organismes professionnels, les taux de réponses au moins partiellement favorables s'avèrent très hétérogènes, variant de 19,1 % à 88 %<sup>15</sup> des avis émis (contre 26 % à 73 % en 2012, et 38 % à 69 % en 2011), sans qu'il soit possible d'identifier les facteurs rationnels de différenciation (schéma organisationnel ; nature du réseau bancaire ; rôle des services internes des établissements...) à l'origine de cette situation.

Dans ces conditions, le maintien d'un assez bon niveau de satisfaction des réclamations repose sur une base relativement étroite de médiateurs alliant un volume d'activité élevé avec une pratique significativement plus favorable à la clientèle que la moyenne générale.

Au total, et au-delà des vicissitudes conjoncturelles comme des tempéraments apportés

précédemment, la procédure de médiation affirme au fil des ans une efficacité alliant pragmatisme et expertise. En permettant une nouvelle fois à un demandeur sur deux d'avoir au moins partiellement satisfaction, elle démontre sa capacité à répondre de manière souple et équilibrée aux exigences d'une situation instable, nécessitant plus que jamais de concilier saine gestion des établissements et protection de leurs clients.

#### 4| Le statut et les pouvoirs du médiateur

Formellement limités, les pouvoirs du médiateur s'avèrent, en pratique, assez larges au point de bénéficier d'une autorité d'autant plus réelle qu'elle est le fruit d'un libre consentement des parties en présence.

##### 4|1 La généralisation progressive du mandat de trois ans, garant de l'indépendance des médiateurs

Le Comité a souligné, dès la mise en place du dispositif, l'importance de la durée du mandat du médiateur au regard de son indépendance. La Commission européenne a, dans un premier temps, recommandé la stabilité des mandats dont la durée est une des principales composantes.

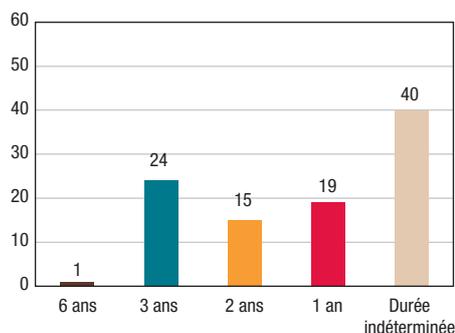
L'expérience récente a cependant montré que la durée d'un mandat, si elle constitue une condition nécessaire à cette stabilité, n'est pas suffisante pour garantir une réelle indépendance au médiateur. Celle-ci n'est réelle que dans l'hypothèse où le mandat comprend une clause d'irrévocabilité. Faute d'une telle disposition, le médiateur se trouve dans une position de vulnérabilité qu'aucune durée, si longue soit-elle, ne permet de sécuriser. Dès lors, la forme juridique la mieux à même de répondre à ces critères d'indépendance est celle du contrat à durée déterminée, de préférence d'une durée minimale de trois ans, solution

<sup>15</sup> Encore convient-il de préciser que ce pourcentage particulièrement élevé résulte du traitement spécifique apporté à un litige de masse. Le deuxième pourcentage le plus élevé s'établit pour sa part à 63 %.

### Graphique 11a

#### Répartition des mandats par durée

(en %)



Source : Banque de France.

adoptée tant par la Commission européenne dans sa récente directive que par le Comité dans sa recommandation 2013-01.

Le rapport 2012 soulignait que « [si] la pratique observée en la matière demeure encore très éloignée de ce schéma, l'évolution observée en 2012 s'avère globalement positive, confirmant ainsi les signes encourageants identifiés l'année précédente ».

Les résultats enregistrés en 2013, s'ils prolongent cette tendance, marquent aussi, par leur ampleur, une véritable rupture de la pratique suivie par les établissements en la matière : la proportion des contrats à durée indéterminée, qui représentait les trois quarts des conventions signées avec les médiateurs, après avoir régulièrement baissé au cours des exercices précédents (respectivement, 69 % en 2011 et 58 % en 2012), a perdu près de 18 points en 2013, rassemblant pour la première fois depuis la mise en place de la procédure moins de la moitié (40 %) des contrats de médiation.

Parallèlement, et contrairement à l'année précédente, cette amélioration globale s'effectue principalement au profit des contrats à durée déterminée de trois ans, dont la proportion, structurellement inférieure à 10 % de l'ensemble depuis les origines, a été multipliée par trois pour s'établir à 24 % des mandats. Au total, les contrats longs (trois ans et plus) représentent désormais un quart des contrats conclus entre les établissements et les médiateurs.

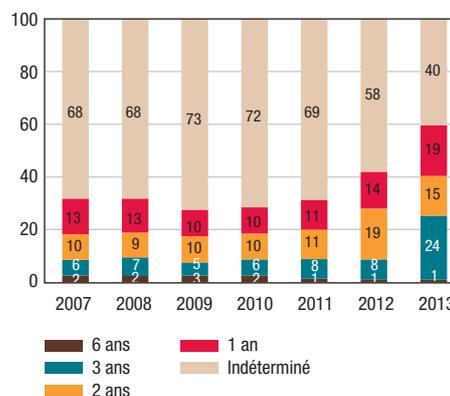
Le comportement des contrats courts s'avère, en apparence, contradictoire. Si le pourcentage occupé par les contrats de deux ans recule de 4 points, à 15 % (contre 19 % précédemment), celui des conventions de très courte durée (un an) accentue, avec une hausse de 5 points (à 19 %), la progression amorcée en 2012 (+ 3 points), soit une augmentation cumulée de 8 points en deux ans. En conséquence, la place relative des mandats courts se trouve stabilisée à un niveau relativement élevé (soit un tiers des contrats).

Ces différents mouvements trouvent leur explication logique dans la combinaison des effets, immédiats pour la première, attendus pour la seconde, de la recommandation du Comité et de la directive européenne avec la dynamique de renouvellement des mandats. Tandis que certains établissements ont décidé de mettre sans délai leur charte de la médiation en conformité avec les préconisations du Comité, les autres ont préféré attendre la transposition de la directive pour ne pas avoir à modifier à deux reprises leur charte, du fait des dispositions relatives aux modalités de nomination des médiateurs prévues par le texte européen. Certains de ces établissements ont été, en outre, confrontés à la nécessité de renouveler le mandat de leur médiateur, parvenu à son terme. Dans l'attente de la stabilisation définitive du dispositif de nomination des médiateurs, ils ont choisi de les reconduire pour une durée limitée

### Graphique 11b

#### Évolution de la répartition des mandats par durée

(en %)



Source : Banque de France.

à un an permettant d'assurer la pérennité de la procédure sans hypothéquer l'avenir.

Dans ces conditions, l'évolution de la durée des mandats intervenue en 2013 marque la transition encore inachevée entre le système ancien dominé par le mandat à durée indéterminée, appelé à disparaître, et le nouveau modèle en cours de diffusion, fondé sur la généralisation du mandat de trois ans.

À ce titre, l'évolution nettement positive constatée au cours de l'exercice écoulé, constitue la première étape d'un mouvement qui doit aboutir à l'instauration de conditions contractuelles véritablement garantes de l'indépendance des médiateurs. Elle traduit une rupture salutaire, en grande partie imputable à la publication de la recommandation CMB 2013-01.

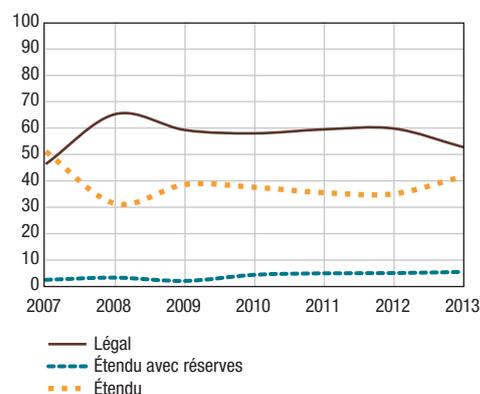
#### 4|2 Le retour des référentiels conventionnels

Le champ de compétence de la médiation bancaire comprend, depuis la création de la procédure, deux composantes : un socle légal, complété par des extensions conventionnelles dont l'ampleur et les modalités d'application sont laissées à la discrétion des établissements de crédit.

##### Graphique 12a

##### Évolution du champ de compétence des médiateurs

(en %)



Source : Banque de France.

La réforme du champ de compétence intervenue en 2008, qui a entraîné une inclusion dans le domaine légal d'un nombre significatif d'attributions des médiateurs relevant jusqu'alors de la pratique conventionnelle, a induit une contraction substantielle de la place réservée à cette dernière dans la détermination du périmètre de la médiation bancaire.

La publication de la recommandation CMB 2013-01, rappelant en son article 2 les principes qui doivent prévaloir en la matière, a ranimé la dynamique conventionnelle et modifié en conséquence la répartition des référentiels de compétence issus de la réforme.

##### Compétence légale et compétence conventionnelle dans le dispositif initial

La compétence légale du médiateur était fondée sur les dispositions de la loi Murcef aux termes desquelles la médiation concernait exclusivement la gestion des comptes de dépôt, les ventes groupées et les ventes avec primes.

L'étroitesse de cette définition légale avait amené une majorité de responsables d'établissements à conclure des conventions d'extension permettant aux médiateurs d'élargir substantiellement leur champ d'intervention.

À partir de l'exercice 2006, certaines de ces conventions, conclues pour l'essentiel au sein des grands réseaux de banque de détail, ont préfiguré l'extension, alors à l'étude, de la compétence légale des médiateurs.

##### Les conséquences de la novation introduite par la loi du 3 janvier 2008

En étendant la compétence du médiateur à l'ensemble des différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de crédit, de produits d'épargne et d'investissement, dès lors qu'il s'agit de particuliers non professionnels, la loi a absorbé très largement les extensions précédemment définies par voie conventionnelle.

Ce transfert du domaine conventionnel vers le cadre légal s'est traduit, en 2008, par une

réduction substantielle de la fréquence des extensions conventionnelles dans les chartes d'établissements, présentes dans seulement un tiers des contrats concernés, contre plus de la moitié en 2007.

Ce mouvement de « vases communicants » entre les deux référentiels de compétence a, après le léger sursaut des extensions simples de compétence intervenu en 2009 à la suite d'ajustements techniques, revêtu un caractère durable à compter de 2010, la période 2010-2012 étant marquée par un repli limité des conventions d'extension (-7%, à 40% du total sur la période considérée). Les données collectées au cours de l'exercice écoulé traduisent une modification sensible de cette topographie, devenue un temps traditionnelle, des champs de compétence.

#### La reprise de la dynamique conventionnelle

##### Extension simple et extension avec réserves

Les établissements qui optent pour la voie conventionnelle ont la faculté de procéder à une extension globale de la compétence de leur médiateur à un domaine donné (extension aux litiges avec les personnes morales) ou bien de limiter cette extension par la formulation de réserves portant exclusion de telle ou telle opération relevant du périmètre de l'extension (extension aux modalités de mise en œuvre du contrat d'assurance lié au crédit... à l'exclusion de la conception du produit d'assurance...). Cette notion de « réserve » recouvre, en réalité, des clauses très variées, les unes prévoyant une limitation de l'intervention du médiateur sur le fond du litige, tandis que d'autres, assez fréquentes, donnent pleine compétence au médiateur pour connaître du dossier, sous réserve de l'accord de l'établissement, de son propre accord, voire des caractéristiques de l'affaire qui lui est soumise.

##### La progression des extensions de compétence non conditionnelles

La proportion globale des conventions comportant une clause d'extension de compétence, demeurée stable à hauteur de 40% des contrats passés avec les médiateurs depuis la réforme, a progressé de 7 points en 2013, pour atteindre

47% du total. Symétriquement, le pourcentage des médiateurs relevant du régime de droit commun est passé de 60% à 53% de l'ensemble, ce qui constitue un point historiquement bas depuis l'introduction de la réforme.

Cette évolution est d'autant plus remarquable, qu'elle a exclusivement résulté de l'augmentation du nombre des extensions de compétence « simples », qui bénéficient désormais à 42% des médiateurs, contre 35% les années précédentes ; les extensions conventionnelles avec réserves étant, pour leur part, restées constantes.

##### L'effet recommandation

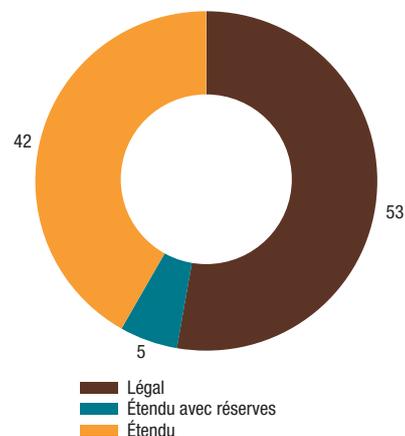
Le rapport 2012 avait identifié deux causes immédiates à la cristallisation des pratiques conventionnelles :

- « la prise en compte par les dirigeants des établissements des évolutions susceptibles de modifier, à brève échéance, les règles encadrant le dispositif de médiation. Plutôt que d'avoir à procéder à des ajustements successifs, [ils] ont légitimement adopté une position d'attente excluant de nouveaux aménagements conventionnels de la compétence de leur médiateur ;
- les tuilages de compétence entre médiateurs exerçant leur mission dans des secteurs connexes

#### Graphique 12b

##### Champ de compétence des médiateurs

(en %)



Source : Banque de France.

[qui] ont amené certains établissements à préciser les attributions de leur médiateur dans un sens logiquement restrictif, dans la mesure où une telle délimitation d'un espace de compétence s'effectue plus naturellement par soustraction que par addition ».

Il était ajouté que « l'effort de clarification introduit par la recommandation CMB 2013-01 devrait permettre de mieux définir les domaines et modalités d'intervention des médiateurs bancaires, tout en préservant une conception ouverte de leur action, conforme aux attentes de la clientèle, [... et que] sur cette base renouvelée, la dynamique conventionnelle connaisse, à l'avenir, un nouvel essor ».

Les résultats constatés en 2013, marqués par une nette reprise de la dynamique conventionnelle, vérifient cette analyse mais demandent, toutefois, à être confirmés dans l'avenir pour consacrer une nouvelle phase de développement de l'outil conventionnel dans la fixation des compétences du médiateur bancaire.

### 4|3 Des avis de fait contraignants pour les établissements

#### La notion de force contraignante d'un avis

Il convient de rappeler, à titre préliminaire, que contrairement à une décision de justice ou à un accord revêtu, sous quelque forme que ce soit, d'un caractère exécutoire, l'avis d'un médiateur ne peut être mis en œuvre qu'avec l'accord de l'ensemble des parties en présence. Un avis n'acquiesce, dans ces conditions, une force contraignante que dans la mesure où les demandeurs s'obligent eux-mêmes, en droit ou en fait, à se conformer aux préconisations du médiateur. Cette caractéristique essentielle du processus de médiation, cohérente avec le rôle central dévolu dans ce type de procédure à la volonté des plaignants, pourrait éventuellement soulever des difficultés dès lors que l'une des parties ferait systématiquement obstacle à l'application de recommandations contraires à ses prétentions. Plus précisément, s'agissant de litiges opposant un client à son établissement de crédit dans une relation asymétrique, l'efficacité de la procédure risquerait d'être altérée

dans l'hypothèse où ce dernier s'opposerait de manière répétée aux avis favorables au client.

#### L'acceptation des avis par la clientèle

L'analyse des rapports d'activité des médiateurs montre que la très grande majorité des clients acceptent leurs préconisations, que celles-ci leur soient favorables ou non. Toutefois, vraisemblablement en raison des conséquences négatives de la crise financière sur la qualité de la relation de clientèle, une petite minorité de demandeurs estiment que le rôle du médiateur consiste à faire droit à leurs prétentions de manière à corriger la position, à leurs yeux infondée, adoptée par l'établissement à leur égard. Si tel n'est pas le cas, ces clients contestent l'avis qui leur est défavorable. Il convient de remarquer, à cet égard, que si la fréquence de ces contestations est restée marginale en 2013, comme les deux années précédentes, leurs auteurs orientent plus fréquemment leur argumentation vers la mise en cause, non de la solution préconisée, mais de l'indépendance du médiateur et du respect par celui-ci des principes fondamentaux de la procédure.

#### La force contraignante des avis pour les établissements

La force contraignante d'un avis s'apprécie à un double niveau : en droit et en fait.

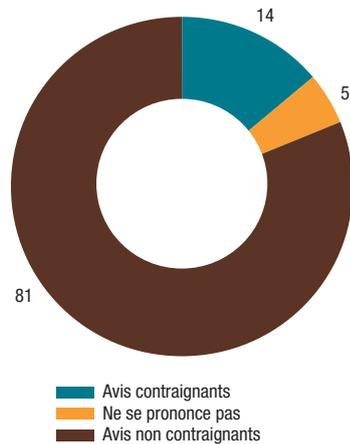
#### La progression lente, mais encore trop limitée, du recours à la clause de force contraignante

Seule une faible minorité d'établissements (14, soit 15 % des déclarants) acceptent de s'imposer conventionnellement l'obligation de se conformer aux avis issus de la médiation. La plupart d'entre eux souhaitent, en effet, continuer de disposer d'une liberté d'appréciation de principe quant à l'opportunité de suivre ou non ce qui doit rester, en termes d'affichage, un simple avis et non une décision s'imposant aux parties en présence.

Néanmoins, cette proportion s'est améliorée pour la deuxième année consécutive (+ 3 points, après + 1 point l'année précédente), pour atteindre son niveau le plus élevé depuis 2009 avec 15 % des établissements ayant renseigné cet indicateur

**Graphique 13a**  
**Force contraignante des avis**

(en %)



Source : Banque de France.

(contre respectivement 12% en 2012, 11% en 2011, et 9% en 2009). Quatre caisses mutualistes, moyennes et grandes, sont à l'origine de ce mouvement favorable.

Cette évolution, lente mais régulière, s'avère d'autant plus significative que, en raison du poids relatif des établissements concernés, la proportion des litiges couverts par une clause de force contraignante progresse nettement, et représente désormais près d'un tiers des réclamations reçues et un cinquième des avis (contre respectivement un quart des réclamations reçues et 15,7% des avis en 2012, un cinquième des demandes et 11,7% des préconisations en 2011).

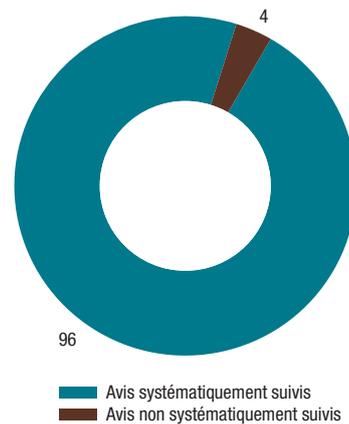
Par ailleurs, le fait que ce type de disposition ait été à la fois adoptée par trois grandes enseignes à la gouvernance classique, par plusieurs caisses de grands réseaux mutualistes, et par un organisme de crédit à la consommation montre qu'un tel choix concerne potentiellement l'ensemble des établissements.

#### L'application quasi systématique des avis du médiateur

S'ils se refusent à reconnaître *de jure, via* une clause spécifique, la force contraignante des recommandations formulées dans le cadre du processus de médiation, la presque totalité des

**Graphique 13b**  
**Suivi des avis par les établissements**

(en %)



Source : Banque de France.

médiateurs (96%) déclarent, en revanche, que leurs avis « ont été systématiquement suivis » par les établissements.

Il importe de souligner que cette proportion, qui enregistre une nouvelle progression de 3 points par rapport à 2012, a connu une hausse régulière et sensible sur moyenne période (+ 13 points depuis 2007) traduisant la reconnaissance quasi unanime par les établissements de la pertinence des préconisations formulées au titre de la médiation. Compte tenu de ces résultats et des tendances durablement favorables observées en la matière, il est possible d'affirmer que les avis émis par les médiateurs revêtent une valeur contraignante pour les établissements et sont presque systématiquement mis en œuvre par leurs services opérationnels.

Dans ces conditions, la question de savoir s'il convient de conférer de manière formelle une force contraignante aux avis, outre qu'une telle disposition ne s'inscrirait pas dans la logique interne de la procédure, apparaît secondaire. Plus importante est la capacité du dispositif à exercer une action crédible vis-à-vis des établissements comme de la clientèle, en particulier par la formulation d'avis ne laissant aucun doute quant à l'indépendance de jugement et à l'efficacité pratique de celui qui les émet. En l'espèce, cet objectif paraît largement atteint.

Toutefois, il reste possible que les très rares cas de refus de se conformer aux recommandations du médiateur interviennent à propos de litiges présentant un enjeu fort pour les parties, excluant ainsi de la médiation le règlement des affaires les plus importantes. Afin de prévenir un tel risque, la recommandation CMB 2013-01 a strictement encadré ces éventuels refus qui doivent être dûment motivés et décidés au niveau hiérarchique le plus élevé de l'établissement.

Par ailleurs, tout en se conformant systématiquement aux avis émis par leur médiateur, certains établissements peuvent être tentés de mettre en place des procédures de traitement des réclamations – instauration d'une instance de « pré-médiation », basculement vers un service « précontentieux » – qui restreignent, voire interdisent de fait leur examen par le médiateur. La recommandation précitée prohibe désormais de tels évitements. Elle préconise, en effet, de limiter à trois le nombre des niveaux de recours situés en amont de la médiation, et rappelle que, contrairement à l'action judiciaire, l'intervention d'un service contentieux, ou *a fortiori* précontentieux, interne ne saurait faire obstacle à la médiation.

#### 4|4 La diffusion par trop restreinte des rapports d'activité

##### La confidentialité des rapports d'activité demeure la règle

La diffusion des rapports d'activité élaborés par les médiateurs demeure, comme les années précédentes, très largement confidentielle puisque, sur la base des réponses exprimées, les trois quarts des rapports sont exclusivement transmis aux dirigeants des établissements. Cette préférence pour la confidentialité ne s'affaiblit pas avec la maturité de la procédure puisque parmi les 14 nouveaux déclarants recensés depuis 2011, 64 % ont opté pour une diffusion des comptes rendus auprès des seuls dirigeants, et seulement deux en faveur de la publication des rapports de leur médiateur. Un tel modèle de diffusion sélective, outre qu'il recouvre des situations concrètes très variables en fonction du niveau de dirigeant retenu, n'est

pas dénué d'avantages. Il permet en effet aux médiateurs d'émettre des appréciations libres des prudences rédactionnelles qu'imposerait une large diffusion de leur document et d'offrir aux recommandations formulées dans ces rapports l'opportunité d'entrer dans le circuit décisionnel avec une efficacité renforcée.

Toutefois, les effets positifs de la confidentialité s'avèrent nettement insuffisants pour compenser les inconvénients résultant du manque de transparence et de la perte de crédibilité qu'elle entraîne vis-à-vis du public.

##### La publication des rapports d'activité reste l'exception

Inversement, l'exercice écoulé n'a enregistré qu'un infime mouvement de progression du nombre des rapports dotés d'un statut public (9 rapports contre 8 précédemment), au surplus tempéré par l'évolution de ce poste exprimée en pourcentage, qui stagne à 9 % des rapports d'activité en raison de l'élargissement de la base de calcul.

Le maintien sur plusieurs exercices du taux de publication des rapports en deçà du seuil de 10 % confirme le caractère exceptionnel de cette pratique.

Il importe, toutefois, de souligner que figurent au nombre des établissements publiant le rapport de leur médiateur l'ensemble des grands réseaux bancaires non mutualistes, une importante société financière spécialisée, les deux organisations professionnelles offrant les services d'un « médiateur en compte commun » à leurs adhérents, ainsi que, pour la première fois, une caisse mutualiste. Les dispositifs de médiation concernés ont totalisé en 2013, 60,2 % des réclamations reçues et 52,6 % des avis rendus. Ces chiffres permettent de nuancer substantiellement les données brutes analysées précédemment. En réalité, la publication des rapports porte, comme les années précédentes, sur plus de la moitié de l'activité des médiateurs.

Malgré ce constat, la place, quasi exclusive, occupée par la confidentialité au sein du dispositif n'est pas satisfaisante car, non conforme au principe de transparence, elle brouille la

lisibilité de la procédure par le grand public et affecte sa crédibilité.

### La nécessaire systématisation de la publication des rapports d'activité

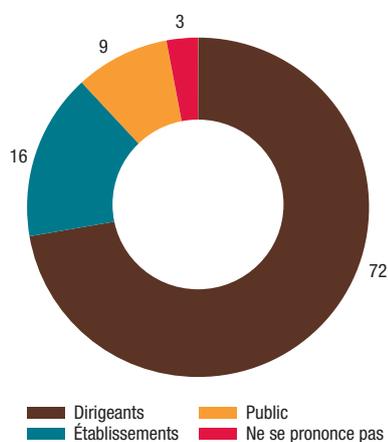
Dès 2001 (avis du 4 avril), la Commission européenne émettait une recommandation relative aux procédures extrajudiciaires de résolution des conflits définissant les critères de qualité auxquels ces dispositifs devaient satisfaire. Parmi ceux-ci figurait la transparence à laquelle concourt tout particulièrement la publication des rapports d'activité.

Ce principe de transparence a été repris par les avis du Conseil national de la consommation et consacré tant par la directive de mai 2008 relative à la médiation civile et commerciale, qui se réfère explicitement à la recommandation de 2001, que par la Charte de la médiation émanant de la Commission de la médiation de la consommation.

Il s'imposera à l'ensemble des entités de règlement extrajudiciaire des litiges constituées dans l'espace communautaire à la suite de la transposition de la directive « règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » (RELC), qui reprend, pour la généraliser, une pratique déjà mise en œuvre par une majorité de pays européens.

#### Graphique 14

##### Niveau de diffusion des comptes rendus d'activité (en %)



Source : Banque de France.

Par ailleurs, certaines organisations patronales invitent leurs adhérents à « mettre à la disposition du public et à transmettre aux pouvoirs publics comme aux organisations de consommateurs ces rapports annuels ».

Dans ce contexte, le Comité a fermement recommandé (CMB 2013-01) de publier annuellement une information relative à l'activité des médiateurs, de préférence *via* la diffusion intégrale des rapports de médiation, la nécessaire préservation de la liberté de ton et de la force de proposition des médiateurs pouvant être assurée par des notes internes spécifiques, exclusivement destinées à l'information des dirigeants. Il n'est pas douteux qu'en dépit des résistances constatées au cours de l'exercice écoulé, les établissements ne soient amenés à modifier, dans un proche avenir, leur position sur ce sujet.

## 5| Le traitement des réclamations

L'évolution du traitement des réclamations au cours de l'exercice 2013 confirme, en l'accroissant, le tableau contrasté dressé en la matière par le bilan 2012 : alors que la qualité, déjà élevée, des mécanismes de prise en charge des dossiers présentés au médiateur s'améliore pour la troisième année consécutive, celle du suivi des réclamations réorientées se dégrade nettement, tandis que les modalités de saisine du médiateur contreviennent, dans un nombre croissant de cas, au cadre procédural approprié tel que défini par l'Union européenne, préconisé par le Comité, et largement pratiqué tant en France que dans les pays voisins.

### 5|1 Le grignotage progressif de l'accès direct au médiateur

La fréquence des demandes adressées directement au médiateur s'avère, en apparence, stable après les dégradations successives observées au cours des deux exercices précédents. Le taux des réclamations reçues selon cette procédure par les médiateurs s'établit, comme en 2012, à 64 % de l'échantillon (contre 68 % en 2011 et 71 % en 2010), soit quasiment au niveau qui était

le sien en 2007. Un premier tempérament est apporté à cette stabilité apparente par la nouvelle hausse de la proportion des saisines indirectes, transmises le plus souvent par l'intermédiaire des établissements parties aux litiges, qui atteint 34 %, contre 32 % précédemment, soit une progression cumulée de 8 points depuis 2010.

Cette évolution défavorable est corroborée par l'observation des données nettes relatives aux seuls médiateurs ayant servi la rubrique (soit 98 % des répondants).

La fréquence des courriers directement reçus par les médiateurs recule alors d'un point (à 65,7 %, contre 66,7 % en 2012, 70,2 % en 2011, 73,3 % en 2010 et 70,8 % en 2008), établissant un deuxième point bas de l'indicateur depuis 2008. Désormais, un peu moins des deux tiers des réclamations bénéficient d'un accès direct au médiateur au lieu des trois quarts trois ans auparavant.

Cette évolution résulte, comme en 2012, de la combinaison de deux facteurs : en premier lieu, la modification des modalités de saisine du médiateur consécutive à la régionalisation d'un dispositif de médiation précédemment centralisé ; en second lieu, la réorganisation de certains services clientèle devenus les points d'entrée obligés de l'ensemble des courriers clients, réorientés ensuite vers les destinataires finaux, dont les médiateurs. Le recours à une procédure de saisine indirecte du médiateur concerne, pour la quasi-totalité des cas, des dispositifs de médiation territorialisés.

Le rapport 2010, repris par celui de l'année passée, soulignait que « [la situation en la matière] *ne pourra néanmoins être considérée comme pleinement satisfaisante qu'à une double condition : la disparition complète et attestée de certaines procédures instituant un filtre de l'établissement entre le médiateur et le demandeur ; la maîtrise effective et complète par le médiateur saisi du traitement du dossier, indépendamment de tout autre service de l'établissement, en particulier du service clientèle* ».

Les chiffres qui précèdent, loin d'aller dans ce sens, s'inscrivent tendanciellement dans une logique opposée, qui semble traduire une volonté

de contenir le développement de la procédure par le filtrage, en amont de celle-ci, des litiges susceptibles d'en bénéficier. Bien que de telles pratiques puissent trouver leur justification dans une recherche légitime d'optimisation du traitement des réclamations, elles n'en demeurent pas moins totalement incompatibles tant avec les principes fondamentaux régissant la médiation, qu'avec les orientations des principales autorités en la matière (Commission européenne, Commission de la médiation de la consommation, Comité de la médiation bancaire...).

La transposition de la directive RELC devrait permettre de vaincre les résistances persistantes en ce domaine, pour donner enfin au principe de la saisine directe du médiateur sa pleine effectivité.

## 5|2 L'amélioration régulière du niveau de confirmation des saisines

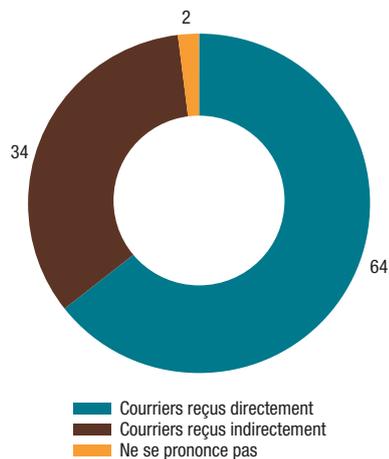
L'exercice écoulé accentue légèrement la tendance positive enregistrée en ce domaine depuis 2011. La fréquence de délivrance d'un accusé de réception progresse de 3 points en données brutes (à 82,2 % de l'échantillon, contre 79 % en 2012, et 78 % en 2011).

L'analyse de ces résultats exprimés en données nettes atteste la consistance de cette évolution, 85,6 % des médiateurs qui ont répondu à cette question déclarant accuser réception des réclamations (contre 84,9 % en 2012, 83,9 % en 2011, et 81,9 % en 2010). En quatre ans, cette variable a augmenté de 3,7 points, dépassant son plus haut niveau de 2009.

Apprécié sur longue période, le comportement de cet indicateur s'avère tout aussi favorable puisqu'il progresse, selon une pente régulière, de 12,6 points depuis 2006, matérialisant une appropriation de plus en plus large de cette bonne pratique par les médiateurs.

Le rapport 2012 estimait que « *la généralisation [de cette pratique] nécessitera, vraisemblablement, que [les médiateurs] soient incités à systématiser l'accusé de réception* ». Il semblerait conforme à l'esprit de la directive RELC de conférer un caractère

**Graphique 15**  
**Réception des courriers adressés aux médiateurs**  
 (en %)



Source : Banque de France.

obligatoire à la délivrance d'accusés de réception de toute réclamation soumise au médiateur.

### 5|3 L'évolution contrastée du niveau d'accompagnement des dossiers hors compétence

Après la progression significative enregistrée en 2012 (+ 6 points, à 90 % de l'échantillon), l'indicateur relatif au taux de réorientation des dossiers situés hors du champ de compétence des médiateurs destinataires semble s'être stabilisé à son niveau antérieur.

La prise en compte des données nettes corrige ce premier constat, et confirme la bonne orientation de cette variable, qui gagne 1 point pour s'établir à 94,8 %, soit le niveau le plus élevé enregistré à ce titre depuis l'instauration de la médiation. L'ampleur de ces résultats permet d'affirmer que l'absence de réorientation des dossiers par les médiateurs indûment saisis constitue désormais une pratique résiduelle.

En revanche, le taux de suivi des réponses apportées par les services aux réclamations ainsi réorientées a connu, après la chute de près de 9 points à 56 % des réponses formulées intervenue en 2012, un nouveau recul de 6 points

à 50 % des répondants (contre 56 % en 2012, 64,7 % en 2011, et 61,8 % en 2010). Désormais, le suivi des dossiers réorientés n'est plus assuré que dans la moitié des cas, alors qu'il concernait deux tiers des saisines deux ans auparavant. Deux facteurs explicatifs peuvent être avancés à cette évolution très défavorable : l'élargissement de l'échantillon intervenu en 2012, les médiateurs concernés déclarant n'effectuer aucun suivi aval des dossiers réorientés, ou s'abstenant de se prononcer ; l'augmentation sensible du nombre des médiateurs ayant renseigné la question en 2013 (+ 10), la totalité d'entre eux assurant ne pratiquer aucun suivi des dossiers réorientés.

Apprécié par rapport à l'ensemble des comptes rendus transmis, le taux de suivi recule à 39 % (- 3 points, soit une baisse de 11 points sur deux ans), ce qui constitue le plus faible score enregistré en ce domaine depuis 2006, alors qu'il avait atteint, pour la première fois en 2011, la barre des 50 % (contre 47 % en 2010, 49 % en 2009 et 48 % en 2008).

Contrairement à la simple réorientation des dossiers vers les instances compétentes, le suivi du traitement des litiges hors compétence transmis, pour attribution, à des services internes ou à d'autres médiateurs, ne constitue ni une obligation, ni même un principe fondamental de la médiation. Néanmoins, il s'avère souhaitable en ce qu'il fournit une information précieuse sur le traitement de certains types de réclamations susceptible de nourrir les observations que les médiateurs sont appelés à formuler périodiquement auprès des dirigeants des établissements dans le cadre de leur contribution, tout aussi essentielle que la résolution des litiges, à l'amélioration de la relation de clientèle. À ce titre, un tel suivi constitue l'une des bonnes pratiques qu'il importe d'encourager et de faciliter. L'augmentation du flux des réclamations conjuguée à la complexité grandissante de certains litiges peuvent amener un nombre croissant de médiateurs à recentrer leur activité sur la résolution des différends qui leur sont soumis.

Le renforcement souhaitable du suivi des dossiers réorientés vers des instances tierces implique que les médiateurs disposent des moyens appropriés.

# Interventions du Comité de la médiation bancaire

## 1| Contexte

Il est apparu, au fil des exercices, que le Comité orientait principalement ses interventions dans quatre directions :

- un travail de réflexion « doctrinale » visant à mieux définir la médiation, ses règles procédurales, son positionnement parmi les différents modes de résolution des litiges ainsi que sa contribution à la satisfaction optimum des parties en présence ;
- une meilleure appréhension des conditions concrètes de fonctionnement du dispositif *via* des enquêtes ciblées, telles que celles portant sur le niveau des flux de réclamations ou la qualité de l'information diffusée, en la matière, par les établissements ;
- la formulation de recommandations tendant à améliorer et renforcer un système novateur en évolution constante ;
- une activité de « support » destinée à mettre l'expertise de ses membres au service des différents acteurs du dispositif et du traitement des problèmes rencontrés.

## 2| Les deux principaux axes d'intervention du Comité

Les places respectivement dévolues à ces activités varient d'un exercice à l'autre en fonction des impératifs du moment et des priorités d'action que le Comité s'est assignés, tandis qu'un nouvel axe d'intervention peut apparaître au cours d'un exercice donné.

C'est ainsi qu'en 2013 le Comité s'est attaché, outre sa participation active aux travaux de transposition de la directive « règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » (RELC), à suivre l'application de sa recommandation CMB 2013-01 et à mesurer les premières conséquences pratiques de sa mise en œuvre par les établissements concernés.

### 2|1 Les premiers enseignements livrés par le suivi de la recommandation CMB 2013-01

#### Le rappel des principales préconisations du Comité <sup>16</sup>

Les préconisations du Comité poursuivent un triple objectif.

#### Renforcer la crédibilité de la procédure

Si l'efficacité de la procédure en tant que telle n'est quasiment jamais mise en cause par ses utilisateurs, certains d'entre eux ont émis des doutes quant à l'autonomie réelle conférée aux médiateurs par les établissements de crédit. Le Comité a, en conséquence, adopté trois séries de mesures destinées à mieux garantir l'indépendance du médiateur à travers :

- le respect d'une procédure de nomination transparente confiée à une instance dédiée qui statue en fonction de critères objectifs ;
- la conclusion de contrats de service à durée déterminée, de préférence d'une durée de trois ans, de manière à assurer une stabilité suffisante des mandats confiés aux médiateurs ;

<sup>16</sup> Le texte de la recommandation fait l'objet de l'annexe 9.

- l'octroi de moyens de fonctionnement, tant humains que matériels, correctement dimensionnés ;
- le positionnement du médiateur auprès du responsable exécutif le plus élevé de l'établissement relevant de sa compétence.

#### Améliorer la lisibilité de la procédure

La procédure de médiation présente certaines imprécisions nuisant à une perception claire et à une utilisation optimum du dispositif par les demandeurs. Elles affectent, en particulier, la délimitation du champ de compétence du médiateur bancaire, le calcul des délais, la formulation des avis et la manifestation de l'accord des parties aux propositions qui leur sont soumises.

#### Clarifier les compétences du médiateur bancaire

Après avoir rappelé le caractère général de la compétence des médiateurs pour connaître des litiges non professionnels survenant entre la clientèle particulière et les établissements, les exceptions d'incompétence attachées à la politique tarifaire et au refus de crédit étant seules recevables, le Comité précise l'articulation de la procédure avec :

- Les dispositifs de médiation des assurances

La recommandation définit deux niveaux d'intervention du médiateur bancaire en fonction de la nature du litige qui lui est soumis : une pleine compétence s'agissant des réclamations relatives à la commercialisation de contrats directement liés à des produits ou services bancaires distribués par l'établissement ; un rôle d'orientation des autres dossiers en direction du médiateur compétent pour le traiter de manière à offrir à tout demandeur le bénéfice d'un véritable « guichet unique » de la médiation ;

- La procédure de surendettement

La recommandation rappelle que le médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement, seules les demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement demeurant

exclus du champ de la médiation. Cette précision vise à éviter toute restriction infondée susceptible d'être apportée au périmètre d'intervention du médiateur ;

- Les recours judiciaires

La recommandation précise que la saisine du médiateur fait obstacle, jusqu'à la signification de l'avis, à l'introduction de tout recours judiciaire par l'établissement concerné.

#### Définir les temps de la médiation

L'article L316-1 du *Code monétaire et financier* dispose que le médiateur doit statuer dans un délai de deux mois sans préciser les modalités de décompte de ce délai. De même, aucune règle ne permet de fixer le terme de la médiation, en particulier dans le cas où aucune réponse n'est apportée à la demande du client. Le Comité a souhaité remédier à ces imprécisions en indiquant que :

- le point de départ de la procédure (lors de la saisine ou à partir du moment où le demandeur a fourni l'intégralité des informations demandées) doit être prédéfini par les chartes d'établissement ;
- les services internes des établissements doivent transmettre le plus rapidement possible les informations nécessaires au traitement de la demande ;
- le terme de la médiation résulte exclusivement de l'accord des parties, de leur désaccord ou du renoncement du demandeur ;
- l'absence de réponse d'un établissement passé un délai de deux mois vaut rejet de la réclamation qui devient éligible à la médiation, cette dernière disposition étant essentielle pour éviter que l'inertie d'un service interne de l'établissement ne prive le client d'un recours à la médiation.

#### Formaliser l'avis du médiateur et l'accord des parties

Deux conceptions coexistent quant à la forme que doit revêtir l'intervention du médiateur : selon la première, le médiateur est « un facilitateur »

intervenant entre les parties à la manière d'un maïeuticien pour les amener à dégager entre elles une solution de compromis. Dans cette hypothèse, le médiateur ne formule aucune recommandation mais pilote le processus d'accord. Pour les tenants de la seconde conception, le médiateur doit, à l'inverse, proposer un compromis sous la forme d'un avis que les parties demeurent libres d'accepter ou de refuser. C'est cette dernière approche qui prévaut dans le secteur financier. Parallèlement, l'accord ou le désaccord des parties doit pouvoir être clairement établi.

- Formulation de l'avis du médiateur

Le Comité souligne la nécessité, pour le médiateur, de formuler des préconisations motivées, puis après consultation des parties, un avis formalisé.

- Accord des parties

La recommandation rappelle le principe de libre adhésion des parties aux solutions proposées par le médiateur. Afin de prévenir toute stratégie d'évitement, elle invite, en outre, les établissements, à motiver leur position en cas de refus de suivre l'avis de leur médiateur.

#### Favoriser l'accessibilité de la procédure

Le Comité a enfin adopté un ensemble de préconisations destinées à faciliter l'accès à la procédure de médiation. Celles-ci concernent trois domaines.

##### L'articulation de la médiation avec la chaîne de traitement des réclamations interne aux établissements

Le positionnement de la médiation dans le processus de traitement des réclamations peut souffrir, soit d'une imbrication avec les services internes des établissements susceptibles de faire écran à la saisine du médiateur, soit d'une complexité excessive des différents niveaux de recours conduisant à des résultats analogues. La recommandation préconise, en conséquence, une séparation absolue entre les services clientèle et de médiation ainsi qu'une limitation à un maximum de trois des recours internes que le requérant doit former préalablement à la saisine du médiateur.

##### La lisibilité des chartes d'établissement

Ces documents doivent impérativement être rédigés dans un langage aisément compréhensible du client standard.

##### Le renforcement des politiques d'information de la clientèle dédiées à la médiation

Le Comité souhaite, en particulier, une généralisation de l'information consacrée au dispositif de médiation sur les sites internet des établissements qui soit à la fois claire, précise et directement accessible. Par ailleurs, les procédures de recours internes ont été précisément décrites de manière à limiter « l'incompétence procédurale ».

#### Les progrès constatés

L'évolution favorable de certains indicateurs du bilan 2013 traduit, d'ores et déjà, les premiers effets positifs de la mise en œuvre par les établissements de la recommandation, à compter d'avril 2013, sur leur pratique de la médiation.

#### Une procédure plus crédible

La crédibilité de la procédure auprès des demandeurs résulte, pour l'essentiel, du degré d'indépendance garanti par le statut, tant conventionnel que factuel, dont bénéficie le médiateur. Trois composantes de ce statut ont enregistré des améliorations notables.

##### Des mandats mieux assurés

La conséquence la plus visible des préconisations du Comité en la matière concerne la stabilité des mandats donnés aux médiateurs. Les établissements ont saisi les opportunités offertes par le renouvellement des mandats de leur médiateur pour substituer des contrats de trois ans aux contrats à durée indéterminée, lesquels ne représentant plus que 40 % des conventions passées avec les intéressés contre plus des deux tiers dans un passé récent.

##### Un positionnement mieux affirmé

Les chartes de la médiation révisées placent, quant à elles, clairement le médiateur auprès

du responsable hiérarchique le plus élevé dans l'établissement auprès duquel il intervient.

Des moyens plus adaptés

Enfin, l'adéquation des moyens dévolus à la médiation a fait l'objet, dans un certain nombre de cas, d'une attention particulière.

### Une procédure plus lisible

L'imprécision des compétences dévolues au médiateur, découlant du chevauchement d'une pluralité d'intervenants potentiels et/ou de référentiels juridiques distincts, est une source d'équivoque qui interdit au requérant l'identification simple et rapide de l'interlocuteur qualifié auquel il doit s'adresser. Les préconisations du Comité ont permis une clarification des compétences des médiateurs à l'origine d'une meilleure prise en charge de certains litiges à un triple point de vue :

- sur un plan global, le rappel de la compétence générale dévolue au médiateur bancaire pour connaître des litiges survenant entre un établissement et un particulier s'est notamment traduit par une amélioration sensible de l'accueil réservé aux demandes portant sur des produits d'épargne, quatre dossiers sur dix ayant fait l'objet d'un avis du médiateur concerné ;
- s'agissant des motifs de saisine ayant fait l'objet de préconisations spécifiques de la part du Comité, l'évolution intervenue dans le traitement des litiges assurantiels illustre pleinement l'impact positif des précisions apportées en la matière. L'ensemble des variables attachées à ce type de dossiers, qu'il s'agisse du taux d'incompétence, ou plus encore, du taux d'éligibilité à la médiation, a connu une évolution favorable, voire très favorable au cours de la période écoulée, au point que les dossiers en cause bénéficient d'un accès à la médiation supérieur à la moyenne.

De même, la diminution des incompétences prononcées au motif d'une action contentieuse

en cours est-elle vraisemblablement imputable aux dispositions de la recommandation définissant l'articulation entre procédure contentieuse et médiation ;

- enfin, la reprise de la dynamique conventionnelle constatée en 2013 est venue compléter l'unification du périmètre d'intervention du médiateur largement amorcée par la recommandation, renforçant ainsi la lisibilité de la procédure pour ses utilisateurs.

### Une procédure plus visible

Les établissements et/ou les organisations professionnelles ont, conformément aux vœux du Comité, intensifié l'information de la clientèle consacrée à la procédure de médiation. La progression du volume d'activité des médiateurs, comme celle des saisines qui leur sont directement adressées, témoignent de la notoriété croissante de l'institution<sup>17</sup>, pour partie consécutive à ces efforts.

### Les progrès attendus

Au-delà de ces incontestables progrès, le bilan de la période écoulée révèle la persistance de certaines insuffisances qu'il conviendra de réduire afin de parfaire la nouvelle phase de développement dans laquelle la procédure de médiation est engagée. Trois axes d'action paraissent devoir être privilégiés :

### Une procédure plus transparente

Le respect de la nécessaire confidentialité auquel doit être soumis le traitement des dossiers ne saurait s'étendre à l'activité des médiateurs considérée dans sa totalité, au risque de déformer l'appréhension du dispositif par le public et d'altérer la confiance que les utilisateurs de la procédure placent en elle. La non-publication des rapports d'activité des médiateurs, réservés dans la plupart des cas aux seuls dirigeants des établissements, demeure un obstacle majeur à la transparence de la médiation. Il convient désormais de systématiser la publication de ces rapports.

17 Il s'agit, en l'espèce, de la notoriété globale de la médiation, et non de la connaissance des différentes étapes de la procédure.

Afin de compléter cette information périodique, il serait souhaitable que les médiateurs mettent à la disposition du public, par tous moyens, en particulier numériques, les informations nécessaires à une connaissance et à une utilisation optimales de la procédure et de ses intervenants.

### Une procédure plus accessible

Certaines dispositions ou pratiques freinent encore l'accès à la procédure, limitant indûment l'admission des litiges au bénéfice de la médiation. Quatre types de mesures sont susceptibles de corriger cette situation.

#### Simplifier l'imbrication des compétences

En dépit des progrès accomplis dans la définition des champs de compétence respectifs des instances et services habilités à intervenir dans le traitement des réclamations, la répartition des responsabilités des différents intervenants susceptibles d'être impliqués dans la résolution d'un litige manque encore de clarté. L'amélioration des conditions d'accès à la médiation doit à la fois porter sur l'organisation de l'interface clients au sein des établissements, et l'optimisation des périmètres d'intervention dévolus aux différents médiateurs.

#### Fluidifier les procédures internes de traitement des réclamations

Il conviendrait, en premier lieu, de limiter le nombre des niveaux de traitement des litiges de manière à rendre le dispositif aisément compréhensible par le public, et à éviter que ses utilisateurs, lassés par l'accumulation des démarches, ne finissent par saisir directement le médiateur avant épuisement des recours internes.

Il s'avère, en second lieu, indispensable de prohiber toute disposition ayant pour conséquence l'instauration d'un filtrage des demandes, contraire au principe de libre accessibilité de la médiation.

#### Harmoniser les champs de compétence

Idéalement, il serait souhaitable de supprimer les tuilages de compétences subsistant entre

les différents médiateurs du secteur financier. Compte tenu des difficultés que revêt un tel exercice, il est suggéré d'étendre à l'ensemble des domaines concernés par de tels chevauchements d'intervenants potentiels la solution adoptée en matière de contentieux assurantiel par la recommandation CMB 2013-01. Celle-ci consiste à désigner, par avance et en fonction de la nature du litige, le médiateur qui sera l'interlocuteur unique du client pour gérer son dossier.

#### Définir un « parcours du requérant »

Malgré les améliorations apportées, les consommateurs éprouvent encore de grandes difficultés à identifier et utiliser les différentes instances compétentes pour connaître de leur litige, comme le montre la persistance d'un taux élevé de l'incompétence procédurale. Cette situation résulte, pour l'essentiel, de trois facteurs qui constituent autant d'obstacles à un accès facile et immédiat à la procédure : la diversité des schémas organisationnels retenus par les établissements, l'hétérogénéité de la terminologie utilisée pour désigner des intervenants aux fonctions souvent comparables, ainsi que le tuilage de leurs attributions respectives.

L'élaboration et la large diffusion d'un « parcours type du requérant » présentant, au-delà de ces différences, les principales étapes de traitement d'un litige et les intervenants qui y sont associés pourrait constituer l'indispensable « GPS », faute duquel la procédure de médiation reste, bien que l'existence en soit parfaitement connue, une oasis réglementaire inaccessible.

### Une procédure plus efficace

#### Réaliser un diagnostic des situations atypiques

Le niveau moyen d'éligibilité des dossiers à la médiation recouvre une grande hétérogénéité de taux propres à chaque déclarant. Si ces écarts ne sont pas en eux-mêmes anormaux, la faiblesse des résultats affichés par certaines entités suscite des interrogations. Des explications théoriques à ces phénomènes peuvent être avancées, en particulier celle tenant à l'action particulièrement efficace des services

amont, qui aurait pour conséquence de ne laisser monter en médiation qu'une proportion résiduelle d'affaires particulièrement difficiles à résoudre et/ou vouées à l'échec. Néanmoins, le caractère atypique du bilan produit en la matière par ces déclarants appelle une analyse spécifique de chacun des cas considérés de manière à identifier, de manière incontestable, les origines des résultats obtenus.

#### Mener les actions correctrices adaptées

Deux types d'actions sont envisageables : dans un premier cas de figure, s'il s'avère que le taux d'éligibilité des dossiers résulte de la résolution préalable des différends par les services internes des établissements, il serait souhaitable de compléter le taux d'éligibilité final des demandes par des taux intermédiaires correspondant aux différents niveaux de prise en charge des dossiers, voire par un indice agrégé de traitement des réclamations portant sur l'ensemble de la chaîne dédiée à l'examen des litiges. Ces indicateurs complémentaires permettraient de disposer d'une image plus exacte de l'efficacité du dispositif replacé dans son contexte global de fonctionnement.

Si en revanche, les performances sous-optimales du système de médiation étudié sont le fruit de pratiques inadaptées, il conviendrait de proposer un ensemble de mesures susceptibles d'amener celles-ci au niveau d'efficacité requis.

La mise en œuvre de ces diverses préconisations devrait permettre la poursuite et l'approfondissement de la dynamique de progrès enclenchée par la publication de la recommandation CMB 2013-01.

## 2|2 La transposition de la directive RELC

L'exercice 2013 a été marqué par la finalisation et l'adoption, le 21 mai, du projet de directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation<sup>18</sup>.

Les nombreuses discussions qui ont accompagné son élaboration, ainsi que ses principales dispositions finales, ont fait l'objet de commentaires détaillés dans le précédent rapport.

La directive est désormais entrée dans sa phase de transposition en droit interne qui doit intervenir, au plus tard, le 9 juillet 2015.

Dans cette perspective, les Pouvoirs publics ont mis en place un groupe de travail *ad hoc* dont les travaux ont permis d'identifier les enjeux essentiels de cette transposition.

### Le groupe de travail

Le Comité a été auditionné à deux reprises par le groupe de travail mis en place par les Pouvoirs publics auprès de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF). Cette instance était présidée par Emmanuel Constans, médiateur des ministères économiques et financiers, président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Elle comprenait des représentants des professionnels du secteur des biens et services de consommation, des responsables des organisations de consommateurs, ainsi que des médiateurs des entreprises et groupements professionnels concernés par la réforme. Ses conclusions ont fait l'objet d'un rapport de synthèse remis au ministre en juin 2014.

### Les principaux enjeux de la transposition

Outre la généralisation de la procédure de médiation à l'ensemble des secteurs des biens et services de consommation, qui constitue un apport majeur de la directive mais ne concerne pas le secteur financier déjà doté des instances nécessaires, le texte soulève deux problèmes essentiels au regard du dispositif de médiation bancaire :

#### L'instauration d'obligations spécifiques incombant aux médiations d'entreprise

Indépendamment des garanties d'indépendance, de compétence et de transparence que doit

<sup>18</sup> Ce texte sera désigné dans les lignes qui suivent par son acronyme « RELC ».

présenter tout organe de règlement extrajudiciaire des litiges, les médiations d'entreprise sont de surcroît soumises à quatre exigences supplémentaires pour prétendre à leur homologation dans le cadre de la directive RELC :

- être désignées par une instance collégiale et paritaire composée à nombre égal de représentants des établissements et des organisations de consommateurs ;
- disposer d'un budget propre d'un montant adapté au volume et à la nature des tâches à accomplir qui permette d'assurer, dans les meilleures conditions, la complète autonomie financière du médiateur ;
- bénéficier d'un mandat à durée déterminée de trois ans au minimum ;
- observer un délai de viduité de trois ans avant que le médiateur ne puisse accéder à une fonction au sein de l'entreprise auprès de laquelle il était préalablement placé.

Les dispositions retenues à ce titre visent à garantir le respect des six principes de gouvernance posés par la Commission dans sa recommandation du 3 mars 1998 (cf. chapitre 1, 3|1) : la compétence et l'impartialité du médiateur ; la transparence, l'efficacité, l'équité et la légalité de la procédure.

Le système de médiation bancaire respecte globalement ces obligations. Il s'en écarte toutefois sur deux points essentiels.

#### La procédure de nomination des médiateurs

Celle-ci n'est jamais paritaire, et n'associe que dans un nombre très limité de cas les représentants des organisations de consommateurs.

#### La transparence de la procédure

Elle s'avère insuffisamment assurée au regard des exigences de la Commission tant en termes d'accessibilité que de richesse de l'information dispensée à la clientèle. Aucun médiateur d'établissement ne dispose d'un site internet propre, tandis qu'une minorité d'établissements, certes

importants, utilise de manière efficace ce support de communication. Par ailleurs, les informations portées à la connaissance du public restent fragmentaires : rapports d'activité confidentiels, modalités de nomination et de financement des médiateurs non décrites, procédures de saisine imprécises...

#### Les modalités d'agrément et de suivi des entités de médiation

Le suivi des dispositifs de médiation constitue un élément important et novateur de la directive. Il comprend deux niveaux.

##### Un niveau national

Ce niveau est choisi et notifié à la Commission par les autorités du pays concerné.

L'autorité nationale de régulation, dénommée « autorité compétente » par le texte, évalue la conformité des entités de médiation sur la base des informations transmises par les médiateurs, établit la liste, qui est notifiée à la Commission, des médiateurs répondant aux critères de qualité énoncés par la directive, et produit un rapport biennal dressant le bilan de l'activité des médiateurs.

##### Un niveau européen

La Commission élabore une liste consolidée des médiateurs (ainsi que de l'ensemble des organes de règlement extrajudiciaire des litiges) dont elle assure la mise à jour en fonction des informations qui lui sont transmises par les autorités compétentes nationales.

Le dispositif de suivi de la médiation bancaire est proche de ce schéma. Il est doté, de par la loi, d'une autorité compétente – le Comité de la médiation bancaire – habilitée à collecter, synthétiser et diffuser l'information obligatoirement élaborée par les médiateurs, veiller au bon fonctionnement du dispositif et émettre des avis et recommandations susceptibles d'améliorer l'efficacité.

Toutefois, cette instance présente un double décalage avec les règles édictées par la directive : pratiquant une régulation souple et pragmatique,

elle n'a pas instauré de procédure formelle d'homologation des médiateurs ; conçue pour encadrer la seule médiation bancaire, elle n'est pas configurée dans sa forme actuelle pour étendre son action à d'autres composantes du secteur financier, en particulier, au domaine des assurances.

#### La finalisation du processus de transposition

La finalisation du processus de transposition de la directive comporte trois étapes.

- L'adoption définitive du projet de loi habilitant le gouvernement à transposer par voie d'ordonnance la directive RELC. Ce texte, présenté en procédure accélérée, a été approuvé par les deux chambres en première lecture ; il fait actuellement l'objet d'un dernier examen en commission mixte paritaire.
- L'élaboration du projet d'ordonnance, selon une procédure dont la singularité mérite d'être soulignée : le projet de loi d'habilitation prévoit la mise en place d'un comité de pilotage dédié, composé de parlementaires, de représentants des professionnels, et des organisations de consommateurs. Celui-ci proposera les arbitrages finaux concernant, notamment, les deux points examinés précédemment, en fonction du pré-projet gouvernemental, des préconisations du « groupe Constans », et des réflexions de ses membres.
- L'ultime étape du processus portera, après promulgation du texte qui doit intervenir au plus tard le 9 juillet 2015, sur sa mise en œuvre pratique afin d'en assurer la pleine effectivité. Celle-ci devrait intervenir au cours du second semestre 2015 afin que les autorités françaises soient en mesure de notifier

à la Commission européenne les entités de médiation agréées dans les délais impartis, et en tout état de cause, avant la date butoir du 9 janvier 2016.

Au total, la médiation bancaire ne devrait pas connaître de bouleversements consécutifs à la transposition de la directive, mais un approfondissement et une consolidation des améliorations que le Comité lui a apportées dans sa récente recommandation.

### 3| Autres interventions

De manière générale, le Comité a poursuivi son activité régulière, bien que souvent informelle, de veille et de transfert d'information dans le domaine de la médiation. Citons à titre d'illustration :

- la contribution aux travaux de l'assemblée générale de l'Association nationale des médiateurs (ANM), consacrés à la transposition de la directive RELC ;
- l'animation de modules de formation destinée à des professionnels du secteur bancaire (notamment à l'invitation du Club des médiateurs des services au public dans le cadre d'une formation dispensée par l'Institut de la gestion publique et du développement économique – IGPDE, ainsi qu'en direction de responsables de banques centrales étrangères) ;
- le soutien prodigué à certains services de clientèle désireux d'accroître l'efficacité des procédures de traitement des réclamations au sein de leurs établissements et celui apporté à des dispositifs de médiation en phase de réorganisation.

**L**'exercice 2013 a été marqué par une double **progression** des performances du dispositif de médiation bancaire et la nouvelle **impulsion** donnée à celui-ci par la publication de la recommandation CMB 2013-01.

- **Progression** significative du volume d'activité qui a atteint, après le repli limité intervenu au cours de l'année 2012, un pic de saisines lié au regain de tensions ayant affecté, en 2013, la situation financière d'une partie de la clientèle.

Progression qualitative ensuite, de l'efficience du dispositif, désormais capable de répondre avec une réactivité accrue à l'ensemble des demandes de médiation concernant les difficultés et litiges pouvant survenir entre les établissements financiers et leur clientèle de particuliers.

Cette amélioration a, en grande partie, résulté d'une meilleure adéquation des règles processuelles de la médiation bancaire aux principes de gouvernance généralement reconnus comme les marqueurs d'une procédure de qualité.

- **Impulsion** consécutive à la mise en œuvre des préconisations formulées par le Comité, qui s'est traduite par l'ouverture d'un nouveau cycle de développement de la médiation succédant à une phase de maturité, certes caractérisée par d'indéniables succès, mais aussi par les limites d'un modèle ayant épuisé son potentiel d'innovation.

Cette initiative forte du Comité a, d'ores et déjà, commencé à produire des effets positifs et mesurables, qu'il s'agisse d'une meilleure prise en charge de certaines catégories de litiges, restés jusqu'alors en marge du dispositif, ou de l'amélioration sensible du processus de traitement des réclamations.

L'harmonisation des chartes d'établissement, initiée par le Comité sur la base des meilleures pratiques observées, a permis l'intégration progressive des standards de qualité les plus exigeants dans le fonctionnement des entités de médiation.

Tout en constatant l'importance des progrès ainsi réalisés, le bilan de l'exercice écoulé a également identifié la persistance de certaines insuffisances relatives à l'accessibilité et la transparence de la procédure. Il contient à cet égard quelques pistes de réforme susceptibles de corriger ces lacunes résiduelles.

L'évolution amorcée en 2013 n'est, en effet, pas achevée. Elle constitue au contraire la première étape d'un mouvement qui doit hisser, à terme, la médiation bancaire, déjà située à l'avant-garde des mécanismes alternatifs de résolution des litiges de consommation, au rang de référence en la matière.



## SOMMAIRE

1 – COMPOSITION DU COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE AU 31 DÉCEMBRE 2013	A1
2 – <i>CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER</i> , ARTICLES L312-1-1 ET SUIVANTS (RÉDACTION ANTÉRIEURE À LA LOI DU 3 JANVIER 2008)	A3
3 – DÉCRET N° 2003-193 DU 5 MARS 2003 RELATIF AU COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE (DEVENU ARTICLES R312-7 À R312-10 PUIS, À COMPTER DU 1 <sup>ER</sup> NOVEMBRE 2009, ARTICLES R615-9 À R615-12 DU <i>CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER</i> )	A7
4 – ARRÊTÉ DU 8 MARS 2005 PORTANT APPLICATION DE L'ARTICLE L312-1-1 DU <i>CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER</i> PRÉCISANT LES PRINCIPALES STIPULATIONS DEVANT FIGURER DANS LES CONVENTIONS DE COMPTE DE DÉPÔT	A9
5 – <i>CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER</i> , ARTICLE L312-1-3 (RÉDACTION INTRODUITE PAR LA LOI N° 2008-3 DU 3 JANVIER 2008 — ARTICLE 23 — REPRISE ET ENRICHIE PAR L'ORDONNANCE N° 2009-866 DU 15 JUILLET 2009 — ART. 6 ET 15 — SOUS LES ARTICLES L315-1 POUR L'ALINÉA I ET L615-2 POUR L'ALINÉA II, À COMPTER DU 1 <sup>ER</sup> NOVEMBRE 2009)	A13
6 – <i>CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER</i> , ARTICLES L315-1, L316-1 ET L615-2	A15
7 – ARRÊTÉ DU 29 JUILLET 2009 RELATIF AUX RELATIONS ENTRE LES PRESTATAIRES DE SERVICES DE PAIEMENT ET LEURS CLIENTS EN MATIÈRE D'OBLIGATIONS D'INFORMATION DES UTILISATEURS DE SERVICES DE PAIEMENT ET PRÉCISANT LES PRINCIPALES STIPULATIONS DEVANT FIGURER DANS LES CONVENTIONS DE COMPTE DE DÉPÔT ET LES CONTRATS CADRES DE SERVICES DE PAIEMENT	A17
8 – ORDONNANCE N° 2011-1540 DU 16 NOVEMBRE 2011 PORTANT TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE 2008/52/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL DU 21 MAI 2008 SUR CERTAINS ASPECTS DE LA MÉDIATION EN MATIÈRE CIVILE ET COMMERCIALE	A25
9 – 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 ET RÉGLEMENTAIRES RÉGISSANT LA MÉDIATION BANCAIRE	A31
10 – EXTRAITS DE LA DIRECTIVE 2013/11/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL DU 21 MAI 2013 RELATIVE AU RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION ET MODIFIANT LE RÈGLEMENT (CE) N° 2006/2004 ET LA DIRECTIVE 2009/22/CE (DIRECTIVE RELATIVE AU RELC)	A37



## Composition du Comité de la médiation bancaire au 31 décembre 2013

Président : M. Christian Noyer, gouverneur de la Banque de France,

ou son représentant, M. Gilles Vaysset, directeur général des Activités fiduciaires et de Place de la Banque de France.

Membres nommés par arrêté du ministre de l'Économie, des Finances, et de l'Industrie en date du 7 février 2012, complété par l'arrêté du 6 décembre 2013 :

- M. Hervé Mondange, en qualité de représentant des consommateurs, sur proposition du collège de consommateurs et usagers du Conseil national de la consommation ;
- Mme Anne-Catherine Derck, en qualité de représentant des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, sur proposition de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement ;
- M. Yves Gérard <sup>1</sup>, en qualité de personnalité choisie en raison de sa compétence ;
- M. Jean-Claude Nasse, en qualité de personnalité choisie en raison de sa compétence.

Secrétaire du Comité de la médiation bancaire : M. Jean-Paul Meurice.

---

<sup>1</sup> M. Yves Gérard a succédé à M. Jean-Paul Laborde à compter de décembre 2013.



## Code monétaire et financier (partie législative)

(rédaction antérieure à la loi du 3 janvier 2008)

### 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<sup>er</sup> août 2003, art. 77 I 2, Journal officiel du 2 août 2003)*

*(Loi n° 2004-1484 du 30 décembre 2004 de finances pour 2005, art. 106, 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 réglée 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 de finances pour 2005, art. 106, 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 L614-1.

**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 L113-3, L121-35 et L122-1 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 L312-1-1 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 L312-1-1 et L312-1-2. 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 L312-1-1, 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 L614-6.

**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 collège 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<sup>er</sup> août 2003, art. 77 III, Journal officiel du 2 août 2003)*

*(Loi n° 2004-1484 du 30 décembre 2004 de finances pour 2005, art. 106, Journal officiel du 31 décembre 2004)*

Les dispositions des articles L312-1-1 à L312-1-3 sont d'ordre public. Elles s'appliquent aux établissements de crédit mentionnés à l'article L511-1 ainsi qu'aux organismes mentionnés à l'article L518-1. Leurs conditions d'application sont précisées par un décret en Conseil d'État. 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.

## Décret n° 2003-193 du 5 mars 2003 relatif au Comité de la médiation bancaire

(devenu articles R312-7 à R312-10 puis, à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2009, articles R615-9 à R615-12 du *Code monétaire et financier*)

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie,

Vu le *Code monétaire et financier*, notamment ses articles L312-1-1 à L312-1-4 et L351-1,

Le Conseil d'État (section des Finances) entendu,

Décète :

### Article 1

Le mandat de ceux des membres du Comité de la médiation bancaire qui sont nommés par arrêté est de trois ans. Il est renouvelable une fois.

En cas de vacance d'un siège de membre du Comité pour quelque cause que ce soit, il est procédé à son remplacement pour la durée du mandat restant à courir.

### Article 2

Le Comité est convoqué par son président. Il ne délibère valablement que si quatre de ses membres sont présents.

En cas d'urgence, notamment lorsque le Comité est saisi pour avis en application des dispositions de l'article L351-1 du *Code monétaire et financier*, le Comité peut délibérer si trois de ses membres sont présents.

Les décisions sont adoptées à la majorité des membres présents. En cas de partage des voix, celle du président est prépondérante.

Le Comité adopte un règlement intérieur pour préciser, notamment, ses modalités d'organisation et de fonctionnement ainsi que les obligations déontologiques des membres.

### Article 3

Le secrétariat du Comité de la médiation bancaire est assuré par la Banque de France.

#### Article 4

Le *Rapport annuel* du Comité est public. Le Comité peut aussi décider de rendre publiques des recommandations générales relatives à l'exercice des activités des médiateurs.

#### Article 5

Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 5 mars 2003.

Par le Premier ministre, Jean-Pierre Raffarin.

Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, Francis Mer.

## Arrêté du 8 mars 2005 portant application de l'article L312-1-1 du *Code monétaire et financier* précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt

Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie,

Vu le *Code monétaire et financier*, notamment ses articles L312-1 à L312-1-4, L351-1, L131-73 et L518-1 ;

Vu le décret n° 2001-45 du 17 janvier 2001,

Vu l'avis du comité consultatif du 11 avril 2002,

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 28 janvier 2005,

Arrête :

### Article 1

La gestion d'un compte de dépôt, et notamment ses conditions d'ouverture, de fonctionnement et de clôture, est réglée par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit ou organisme visé à l'article L518-1 du *Code monétaire et financier*.

Au sens du présent arrêté, le terme « compte de dépôt » désigne les comptes de dépôts à vue et les comptes courants postaux ouverts par des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Il a vocation à fonctionner en position créditrice.

Ne sont pas concernés par le présent arrêté les comptes soumis à une réglementation particulière, notamment les comptes sur livret, les comptes d'instruments financiers et les comptes espèces qui leur sont spécifiquement associés.

### Article 2

La convention de compte de dépôt précise :

1. La durée de la convention et, le cas échéant, ses conditions de renouvellement, ses modalités d'évolution et leur opposabilité ;
2. Les finalités des traitements mis en œuvre par l'établissement de crédit, les destinataires des informations, le droit de s'opposer à un traitement des données à des fins de prospection commerciale ainsi que les modalités d'exercice du droit d'accès aux informations concernant le client, conformément aux lois en vigueur ;

3. Les modalités d'ouverture d'un compte de dépôt ;

4. Les produits et services dont le client bénéficie ou peut bénéficier dans le cadre de la gestion du compte de dépôt. À ce titre, la convention informe le titulaire du compte :

a) Des modalités d'obtention, de fonctionnement et de retrait des moyens de paiement. La convention indique également si, à la date de sa conclusion, le titulaire du compte de dépôt dispose d'un chéquier. En cas de non-délivrance immédiate, la situation du titulaire du compte de dépôt est réexaminée périodiquement. La convention informe le titulaire du compte de dépôt sur les modalités de réexamen.

Si le titulaire du compte de dépôt dispose d'autres moyens de paiement, la convention le mentionne en renvoyant, le cas échéant, à une convention spécifique, dont elle précise l'objet et qui lui est annexée. Cette convention annexe fixe les conditions d'utilisation de ces moyens de paiement, en particulier les modalités d'obtention, de fonctionnement et de retrait de ces moyens de paiement ainsi que les tarifs applicables aux opérations correspondantes ;

b) Des procédures de traitement des incidents de fonctionnement du compte de dépôt et des moyens de paiement mentionnés au 4 (a) ci-dessus, ainsi que des procédures à suivre pour faire opposition à une opération. La convention de compte de dépôt rappelle la réglementation sur le chèque sans provision. La convention invite le titulaire du compte de dépôt à préciser les moyens par lesquels l'établissement peut, le cas échéant, le joindre afin de l'informer, en application de l'article L131-73 du *Code monétaire et financier*, avant d'en refuser le paiement, des conséquences du défaut de provision d'un chèque qu'il aurait émis ;

c) Des modalités d'information du client sur les mouvements qui ont affecté son compte. La convention doit prévoir de rendre compte périodiquement de toutes les opérations en crédit et en débit qui ont affecté le compte de dépôt. Sauf si la convention 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 ;

5. Les commissions, tarifs ou principes d'indexation applicables à l'ouverture du compte de dépôt, aux produits et services visés au point 4, y compris lorsqu'ils font l'objet de conventions spécifiques annexées, à la gestion du compte de dépôt ainsi que ceux applicables aux incidents de fonctionnement du compte de dépôt ou des moyens de paiement ;

6. Les dates de valeur lorsqu'elles sont appliquées par l'établissement ;

7. Conformément à l'article L312-1-1 du *Code monétaire et financier*, que tout projet de modification du tarif visé au point 5 sera communiqué par écrit au client trois mois avant la date d'application envisagée et que l'absence de contestation par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif ;

8. Les conséquences d'une position débitrice non autorisée, les conditions dans lesquelles le titulaire du compte de dépôt en est informé ainsi que le tarif applicable. Si l'établissement décide d'accorder à sa clientèle une position débitrice autorisée de moins de trois mois, la convention le mentionne et renvoie, le cas échéant, à une convention spécifique, dont elle précise l'objet et qui lui est annexée. Cette convention fixe les conditions d'utilisation de ce découvert autorisé, les commissions pratiquées et les principes d'indexation ;

9. Les obligations d'information à la charge du client. Le client doit notamment signaler sans délai à son établissement tout changement intervenu dans les informations qu'il a fournies lors de l'ouverture du compte de dépôt et ultérieurement ;
10. Les obligations de confidentialité à la charge du teneur de compte, sous réserve des exceptions prévues par la réglementation ou définies conventionnellement ;
11. Les modalités de procuration. La convention précise la possibilité de donner procuration, la portée d'une procuration ainsi que les conditions et les conséquences de sa révocation ;
12. Les modalités de fonctionnement d'un compte de dépôt joint, notamment au regard de l'interdiction bancaire ;
13. Les conditions de transfert, de résiliation et de clôture du compte de dépôt. La convention de compte de dépôt précise les conditions applicables en cas de clôture du compte de dépôt, notamment les délais de préavis. En cas de modification substantielle de la convention, conformément à l'article L312-1-1 du *Code monétaire et financier*, la convention doit rappeler au client qu'aucuns frais ne peuvent être mis à sa charge au titre de la clôture ou du transfert d'un compte de dépôt opéré à sa demande suite à une contestation de sa part sur cette modification. La convention doit également rappeler l'article L312-1 du *Code monétaire et financier* aux termes duquel toute personne dépourvue d'un compte de dépôt et qui s'est vu refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement, qui sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble des produits et des services énumérés par l'article 1<sup>er</sup> du décret du 17 janvier 2001 susvisé relatif aux services bancaires de base ;
14. Le sort du compte de dépôt au décès du ou de l'un des titulaires de ce compte ;
15. L'existence d'un médiateur bancaire pouvant être saisi gratuitement en cas de litige né de l'application de la convention de gestion du compte de dépôt ainsi que les modalités d'accès à ce médiateur. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention sur les relevés de compte.

### Article 3

Lorsqu'un compte de dépôt est ouvert, en application de l'article L312-1 du *Code monétaire et financier*, la convention de compte de dépôt correspondante doit, en outre, prévoir la fourniture gratuite de l'ensemble des produits et des services énumérés par l'article 1<sup>er</sup> du décret du 17 janvier 2001 susvisé relatif aux services bancaires de base.

### Article 4

Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 8 mars 2005.

Thierry Breton



### **Code monétaire et financier, article L312-1-3**

(rédaction introduite par la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 – article 23 – reprise et enrichie par l’ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 6 et 15 – sous les articles L315-1 pour l’alinéa I et L615-2 pour l’alinéa II, à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2009)

**I.** – Tout établissement de crédit 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 I<sup>er</sup> 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 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 L312-1-1, 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 L614-1.

**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 Comité consultatif du secteur financier. 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 collège 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.



## Code monétaire et financier (partie législative)

### Article L315-1 <sup>1</sup>

(inséré par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 6 ;  
abroge et remplace l'article L312-1-3-I à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2009)

Tout établissement de crédit 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 I<sup>er</sup> 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 L312-1-1, sur le contrat cadre de services de paiement prévu à l'article L314-12 ainsi que, le cas échéant, 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 L614-1.

### Article L316-1

(modifié par l'ordonnance n° 2013-544 du 27 juin 2013 – art. 3)

Tout établissement de crédit, société de financement, établissement 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 I<sup>er</sup> 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 L312-1-1, sur le contrat cadre de services de paiement prévu à l'article L314-12 y compris sur le contrat mentionné au premier alinéa de l'article L315-7, sur les relevés de compte, ainsi que sur le support mis à disposition du détenteur sur lequel la monnaie électronique est stockée.

<sup>1</sup> Devenu l'article L316-1 à la suite de la loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 – article 5 – portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et sociale (il s'agissait, en l'espèce, de la transposition de la directive 2009/110/CE du 16 septembre 2009, dite « directive monnaie électronique – DME »).

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 L614-1.

### Article L615-2

(inséré par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 – art. 15 ;  
abroge et remplace l'article L312-1-3-II à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2009)

Le Comité de la médiation bancaire est chargé d'examiner les rapports des médiateurs et d'établir chaque année un *Bilan de la médiation bancaire* qu'il transmet au Comité consultatif du secteur financier. 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 ou les établissements de paiement. Ce Comité peut adresser des recommandations aux établissements de crédit, aux établissements de paiement 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 collège 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.

Les conditions d'application du présent article sont précisées par décret en Conseil d'État.

## Arrêté du 29 juillet 2009

relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement et précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats cadres de services de paiement

La ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi,

Vu le *Code monétaire et financier*, notamment ses articles L131-73, L133-1-1, L133-6, L133-7, L133-9, L133-17 à L133-20, L133-22, L133-24, L133-24-1, L133-25 à L133-25-2, L314-2, L312-1, L312-1-1, L314-9 à L314-15, L315-1, L351-1, L518-1 et L521-1 ;

Vu le décret n° 2001-45 du 17 janvier 2001 ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 20 juillet 2009,

Arrête :

### Titre I<sup>er</sup>

#### Principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats cadres de services de paiement

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Toute ouverture d'un compte de paiement est soumise à la conclusion d'un contrat entre le prestataire de services de paiement et son client conformément aux dispositions du I de l'article L312-1-1 et aux articles L314-12 et L314-13 du *Code monétaire et financier*.

Au sens du présent arrêté, le terme : « compte de paiement » désigne les comptes de dépôt à vue, les comptes ouverts par les établissements de paiement conformément à l'article L522-4 du même code et tout autre compte tel que défini à l'article L314-1 du même code, ouverts par des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Ne sont pas concernés par le présent arrêté les comptes soumis à une réglementation particulière, notamment les comptes sur livret, les comptes à terme et les comptes d'instruments financiers et les comptes espèces qui leur sont spécifiquement associés.

**Art. 2.** – Le contrat mentionné aux articles L312-1-1 ou L314-12 du *Code monétaire et financier* comporte les informations suivantes qui, lorsqu'elles s'appliquent à des opérations de paiement, ne s'imposent qu'aux opérations de paiement mentionnées à l'article L314-2 du même code :

**1.** Sur le prestataire de services de paiement :

- a) Le nom du prestataire de services de paiement, l'adresse de son siège social ou de son administration centrale et, le cas échéant, l'adresse de son agent ou de sa succursale, et toutes les autres adresses, y compris l'adresse de courrier électronique, à prendre en compte pour la communication avec le prestataire de services de paiement ;
- b) Les coordonnées des autorités de contrôle compétentes et les informations permettant à l'utilisateur de s'assurer de l'habilitation du prestataire de services de paiement, y compris les informations permettant de consulter la liste des prestataires de services de paiement ;

**2.** Sur l'utilisation d'un service de paiement :

- a) Une description des principales caractéristiques du service de paiement à fournir ;
- b) Les informations précises ou l'identifiant unique que l'utilisateur de services de paiement doit fournir aux fins de l'exécution correcte de son ordre de paiement ;
- c) La forme et la procédure pour donner le consentement à l'exécution d'une opération de paiement et pour retirer ce consentement, conformément aux articles L133-6 et L133-7 du *Code monétaire et financier* ;
- d) Une information sur le moment de réception de l'ordre de paiement tel que défini à l'article L133-9 du même code et l'éventuel délai limite établi par le prestataire de services de paiement ;
- e) Le délai d'exécution maximal au cours duquel le service de paiement doit être fourni ;
- f) La possibilité, si elle existe, de convenir de limites de dépenses pour l'utilisation de l'instrument de paiement ;
- g) Les modalités de procuration, la portée d'une procuration et les conditions et conséquences de sa révocation ;
- h) Le sort du compte de paiement au décès du ou de l'un des titulaires du compte de paiement ;
- i) Les obligations de confidentialité à la charge du prestataire de services de paiement, sous réserve des exceptions prévues par la réglementation ou définies contractuellement ;

**3.** Sur les frais, les taux d'intérêt et les taux de change :

- a) Tous les frais payables par l'utilisateur de services de paiement au prestataire de services de paiement et, le cas échéant, le détail de ces frais ;
- b) Le cas échéant, les taux d'intérêt et de change à appliquer ou, si des taux d'intérêt et de change de référence doivent être utilisés, la méthode de calcul du taux d'intérêt à appliquer ainsi que la date retenue et l'indice ou la base pour déterminer le taux d'intérêt ou de change de référence ;

c) Les modalités d'application des modifications apportées aux taux d'intérêt et de change conformément aux dispositions de l'article 8 du présent arrêté ;

4. Sur la communication entre l'utilisateur et le prestataire de services de paiement :

a) Les moyens de communication, y compris les exigences techniques applicables à l'équipement de l'utilisateur de services de paiement, convenus entre les parties aux fins de la transmission d'informations ou de notifications ;

b) Les modalités et la fréquence selon lesquelles les informations prévues à la section I du chapitre II et au chapitre IV du titre I<sup>er</sup> du livre III du *Code monétaire et financier* sont fournies ou mises à disposition ;

c) Le cas échéant, la ou les langues dans lesquelles le contrat est conclu et la communication effectuée au cours de cette relation contractuelle ;

d) La mention du droit de l'utilisateur de services de paiement de recevoir les termes contractuels du contrat, ainsi que les informations et conditions prévues au présent article ;

e) Les finalités des traitements de données mis en œuvre par le prestataire de services de paiement, les destinataires des informations, le droit de s'opposer à un traitement des données à des fins de prospection commerciale ainsi que les modalités d'exercice du droit d'accès aux informations concernant le client, conformément aux lois en vigueur ;

5. Sur les mesures de protection et les mesures correctives :

a) Le cas échéant, une description des mesures que l'utilisateur de services de paiement doit prendre pour préserver la sécurité d'un instrument de paiement et les modalités d'information du prestataire de services de paiement aux fins prévues par l'article L133-17 du *Code monétaire et financier* ;

b) Le cas échéant, les conditions éventuelles dans lesquelles le prestataire de services de paiement se réserve le droit de bloquer un instrument de paiement ;

c) La responsabilité du payeur conformément aux articles L133-19 et L133-20 du même code ;

d) Le délai et les modalités selon lesquels l'utilisateur de services de paiement doit informer le prestataire de services de paiement des opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées, conformément à l'article L133-24 du même code ;

e) La responsabilité du prestataire de services de paiement en matière d'opérations de paiement non autorisées, conformément à l'article L133-18 du même code ;

f) La responsabilité du prestataire de services de paiement liée à l'exécution d'opérations de paiement, conformément à l'article L133-22 du même code ;

g) Les conditions de remboursement conformément aux articles L133-25 à L133-25-2 du même code ;

**6.** Sur la modification et la résiliation du contrat :

- a) Le fait que l'utilisateur de services de paiement est réputé avoir accepté la modification des conditions conformément au II de l'article L312-1-1 ou au III de l'article L314-13 du *Code monétaire et financier*, à moins d'avoir notifié au prestataire de services de paiement son refus de celle-ci avant la date proposée pour l'entrée en vigueur de cette modification ;
- b) La durée du contrat ;
- c) Le droit de l'utilisateur de services de paiement de résilier le contrat et les modalités de cette résiliation, conformément aux II et III de l'article L312-1-1 ou aux III et IV de l'article L314-13 du même code ;

**7.** Sur les comptes joints :

- a) Les modalités de fonctionnement et de clôture d'un compte de paiement joint ;
- b) Les modalités et les conséquences sur les clauses du contrat mentionné au I de l'article L312-1-1 ou à l'article L314-12 du *Code monétaire et financier* de la dénonciation d'un compte de paiement joint par l'un des titulaires ;

**8.** Sur les recours :

- a) Le droit applicable au contrat et la juridiction compétente ;
- b) Les voies de réclamation et de recours extrajudiciaires ouvertes à l'utilisateur de services de paiement, notamment l'existence d'un médiateur pouvant être saisi gratuitement en cas de litige né de l'application de la convention de compte de dépôt ou du contrat cadre de services de paiement ainsi que les modalités d'accès à ce médiateur, conformément à l'article L315-1 du *Code monétaire et financier* .

**Art. 3.** – La convention de compte de dépôt doit également préciser :

- a) Si, à la date de la conclusion de la convention, le titulaire du compte de dépôt dispose d'un chéquier. En cas de non-délivrance immédiate, la situation du titulaire du compte de dépôt est réexaminée périodiquement.

La convention informe le titulaire du compte sur les modalités de réexamen. La convention rappelle la réglementation sur le chèque sans provision. La convention invite le titulaire du compte à préciser les moyens par lesquels l'établissement de crédit ou l'organisme mentionné à l'article L518-1 du *Code monétaire et financier* peut, le cas échéant, le joindre afin de l'informer, en application de l'article L131-73 du *Code monétaire et financier* avant d'en refuser le paiement, des conséquences du défaut de provision d'un chèque qu'il aurait émis.

- b) Les conséquences d'une position débitrice non autorisée, les conditions dans lesquelles le titulaire du compte de dépôt en est informé ainsi que le tarif applicable.

Si l'établissement décide d'accorder à sa clientèle une position débitrice autorisée de moins de trois mois, la convention le mentionne et renvoie, le cas échéant, à une convention spécifique, dont elle précise l'objet et qui lui est annexée. Cette convention fixe les conditions d'utilisation de ce découvert autorisé, notamment les conditions tarifaires.

c) Les dispositions de l'article L312-1 du *Code monétaire et financier* aux termes duquel toute personne dépourvue d'un compte de dépôt et qui s'est vu refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement, qui sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble des produits et des services énumérés par l'article D312-5 du *Code monétaire et financier*.

**Art. 4.** – Lorsqu'un compte de dépôt est ouvert par un établissement de crédit désigné par la Banque de France en application de l'article L312-1 du *Code monétaire et financier*, la convention de compte de dépôt correspondante prévoit, en outre, la fourniture gratuite de l'ensemble des produits et services énumérés à l'article D312-5 du *Code monétaire et financier* relatif aux services bancaires de base.

**Art. 5.** – Toute nouvelle prestation proposée par un prestataire de services de paiement fait l'objet d'une modification du contrat conformément au II de l'article L312-1-1 ou au III de l'article L314-13 du *Code monétaire et financier* ou de l'établissement d'un nouveau contrat conformément au I de l'article L312-1-1 ou aux articles L314-12 et L314-13 du même code.

## Titre II

### Obligations d'information des utilisateurs de services de paiement

#### Chapitre I<sup>er</sup>

##### Informations fournies préalablement à l'exécution d'une opération de paiement isolée

**Art. 6.** – Pour l'exécution des opérations mentionnées à l'article L314-2 du *Code monétaire et financier*, avant que l'utilisateur de services de paiement ne soit lié par un contrat relatif à une opération de paiement isolée, le prestataire de services de paiement lui fournit ou met à sa disposition les informations suivantes :

- a) Les informations précises ou l'identifiant unique que l'utilisateur de services de paiement doit fournir aux fins de l'exécution correcte de son ordre de paiement ;
- b) Le délai d'exécution maximal dans lequel le service de paiement est fourni ;
- c) Tous les frais payables par l'utilisateur de services de paiement au prestataire de services de paiement et, le cas échéant, le détail de ces frais ;
- d) Le cas échéant, le taux de change réel ou de référence qui doit être appliqué à l'opération de paiement. Le cas échéant, les autres informations et conditions utiles mentionnées à l'article 2 sont mises à la disposition de l'utilisateur de services de paiement, sous une forme aisément accessible.

## Chapitre II

### Informations fournies au client après réception d'un ordre de paiement ou réalisation d'une opération de paiement

**Art. 7.** – Pour les opérations de paiement mentionnées à l'article L314-2 du *Code monétaire et financier*, après la réception d'un ordre de paiement pour une opération de paiement isolée ou après l'exécution d'une opération de paiement, le prestataire de services de paiement fournit à son client les informations suivantes :

- a) Une référence permettant à son client d'identifier l'opération de paiement et si son client est le payeur, le cas échéant, les informations relatives à l'autre partie à la transaction ou, si son client est le bénéficiaire, toute information communiquée avec l'opération de paiement qui lui est destinée ainsi que, le cas échéant, une référence permettant d'identifier le payeur ;
- b) Le montant de l'opération de paiement ;
- c) Le montant des frais qui lui sont imputables pour l'opération de paiement et, le cas échéant, le détail de ces frais ;
- d) Lorsque l'opération de paiement est exécutée dans une devise différente de celle dans laquelle est tenu le compte de paiement, le taux de change appliqué à l'opération de paiement ou une référence à ce taux et le montant de l'opération de paiement exprimé dans chacune des devises concernées ;
- e) Le cas échéant, la date de réception de l'ordre de paiement ou la date de valeur du crédit ou du débit.

## Chapitre III

### Modalités de modification et d'information de la clientèle sur les taux d'intérêt et les taux de change applicables à la gestion d'un compte de paiement et à la réalisation d'opérations de paiement

**Art. 8.** – Les modifications des taux d'intérêt ou de change appliqués aux opérations de paiement sont mises en œuvre et calculées d'une manière neutre qui n'établit pas de discrimination à l'encontre des utilisateurs de services de paiement.

Les modifications des taux d'intérêt ou de change peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis, à condition que le contrat le prévoit et que les modifications se fondent sur les taux d'intérêt ou de change de référence convenus.

L'utilisateur de services de paiement est informé de toute modification du taux d'intérêt le plus rapidement possible, à moins que les parties soient convenues d'une fréquence ou de modalités particulières en matière de fourniture ou de mise à disposition des informations.

Les modifications des taux d'intérêt ou de change qui sont plus favorables aux utilisateurs de services de paiement peuvent être appliquées sans préavis.

## Titre III

### Obligations d'informations à fournir lorsqu'un des prestataires de services de paiement impliqué dans l'opération est situé en dehors de l'espace économique européen, ou hors de France si le prestataire de services de paiement de l'utilisateur est situé à Saint-Pierre-et-Miquelon ou Mayotte

**Art. 9.** – Pour l'application de l'article L314-15 du *Code monétaire et financier*, le contrat mentionné à l'article 2 doit mentionner les principales caractéristiques des services de paiement et leurs modalités de fonctionnement, ainsi que les tarifs applicables aux opérations de paiement correspondantes et les règles applicables aux opérations de paiement par carte non autorisées prévues à l'article L133-1-1 du *Code monétaire et financier*.

Le contrat précise également les modalités d'information sur les opérations en crédit ou en débit résultant de l'utilisation de services de paiement ainsi que les informations prévues aux points 2 (f à i), 4 (a, c et e), 5 (a et b), 6 et 8 de l'article 2 du présent arrêté.

Pour les opérations mentionnées à l'article L314-15 du *Code monétaire et financier*, après la réception d'un ordre de paiement pour une opération de paiement isolée ou après l'exécution d'une opération de paiement, le prestataire de services de paiement doit fournir à l'utilisateur de services de paiement les informations prévues à l'article 7 du présent arrêté, à l'exception du détail des frais et du taux de change appliqué à l'opération de paiement ou la référence à ce taux. Les parties peuvent décider contractuellement que ces informations seront fournies ou mises à disposition selon les modalités ou la fréquence prévues au point 4 (b) de l'article 2 du présent arrêté.

## Titre IV

### Dispositions d'application

**Art. 10.** – L'arrêté du 8 mars 2005 portant application de l'article L312-1-1 du *Code monétaire et financier* est abrogé.

**Art. 11.** – Le présent arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2009.

**Art. 12.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris , le 29 juillet 2009.

Christine Lagarde



## Ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011

portant transposition de la directive 2008/52/CE  
du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008  
sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale

Le Président de la République

Sur le rapport du Premier ministre et du garde des sceaux, ministre de la Justice et des Libertés,

Vu la Constitution, notamment son article 38 ;

Vu la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ;

Vu le *Code de justice administrative* ;

Vu la loi n° 68-1250 du 31 décembre 1968 modifiée relative à la prescription des créances sur l'État, les départements, les communes et les établissements publics ;

Vu la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 modifiée relative à l'aide juridique ;

Vu la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991 modifiée portant réforme des procédures civiles d'exécution, notamment son article 3 ;

Vu la loi n° 95-125 du 8 février 1995 modifiée relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative ;

Vu la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit, notamment son article 198 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la prud'homie en date du 9 septembre 2011 ;

Le Conseil d'État entendu ;

Le Conseil des ministres entendu,

Ordonne :

## Article 1

Le chapitre I<sup>er</sup> du titre II de la loi du 8 février 1995 susvisée est remplacé par le chapitre suivant :

### Chapitre I<sup>er</sup>

#### La médiation

##### Section 1

###### Dispositions générales

**Art. 21.** – La médiation régie par le présent chapitre s’entend de tout processus structuré, quelle qu’en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l’aide d’un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige.

**Art. 21-1.** – La médiation est soumise à des règles générales qui font l’objet de la présente section, sans préjudice de règles complémentaires propres à certaines médiations ou à certains médiateurs.

**Art. 21-2.** – Le médiateur accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence.

**Art. 21-3.** – Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d’une instance judiciaire ou arbitrale sans l’accord des parties. Il est fait exception aux alinéas précédents dans les deux cas suivants :

- a) En présence de raisons impérieuses d’ordre public ou de motifs liés à la protection de l’intérêt supérieur de l’enfant ou à l’intégrité physique ou psychologique de la personne ;
- b) Lorsque la révélation de l’existence ou la divulgation du contenu de l’accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre ou son exécution.

Lorsque le médiateur est désigné par un juge, il informe ce dernier de ce que les parties sont ou non parvenues à un accord.

**Art. 21-4.** – L’accord auquel parviennent les parties ne peut porter atteinte à des droits dont elles n’ont pas la libre disposition.

**Art. 21-5.** – L’accord auquel parviennent les parties peut être soumis à l’homologation du juge, qui lui donne force exécutoire.

##### Section 2

###### La médiation judiciaire

**Art. 22.** – Le juge peut désigner, avec l’accord des parties, un médiateur judiciaire pour procéder à une médiation, en tout état de la procédure, y compris en référé. Cet accord est recueilli dans des conditions prévues par décret en Conseil d’État.

**Art. 22-1.** – Un médiateur ne peut être désigné par le juge pour procéder aux tentatives préalables de conciliation prescrites par la loi en matière de divorce et de séparation de corps.

Dans les autres cas de tentative préalable de conciliation prescrite par la loi, le juge peut, s'il n'a pas recueilli l'accord des parties, leur enjoindre de rencontrer un médiateur qu'il désigne et qui répond aux conditions prévues par décret en Conseil d'État. Celui-ci informe les parties sur l'objet et le déroulement d'une mesure de médiation.

**Art. 22-2.** – Lorsque les frais de la médiation sont à la charge des parties, celles-ci déterminent librement entre elles leur répartition. À défaut d'accord, ces frais sont répartis à parts égales, à moins que le juge n'estime qu'une telle répartition est inéquitable au regard de la situation économique des parties.

Lorsque l'aide juridictionnelle a été accordée à l'une des parties, la répartition de la charge des frais de la médiation est établie selon les règles prévues à l'alinéa précédent. Les frais incombant à la partie bénéficiaire de l'aide juridictionnelle sont à la charge de l'État, sous réserve des dispositions de l'article 50 de la loi du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique.

Le juge fixe le montant de la provision à valoir sur la rémunération du médiateur et désigne la ou les parties qui consigneront la provision dans le délai qu'il détermine. La désignation du médiateur est caduque à défaut de consignation dans le délai et selon les modalités imparties. L'instance est alors poursuivie.

**Art. 22-3.** – La durée de la mission de médiation est fixée par le juge, sans qu'elle puisse excéder un délai déterminé par décret en Conseil d'État. Le juge peut toutefois renouveler la mission de médiation. Il peut également y mettre fin, avant l'expiration du délai qu'il a fixé, d'office ou à la demande du médiateur ou d'une partie.

### Section 3

#### Dispositions finales

**Art. 23.** – Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux procédures pénales.

**Art. 24.** – Les dispositions des articles 21 à 21-5 ne s'appliquent à la médiation conventionnelle intervenant dans les différends qui s'élèvent à l'occasion d'un contrat de travail que lorsque ces différends sont transfrontaliers. Est transfrontalier, au sens du présent article, le différend dans lequel, à la date où il est recouru à la médiation, une des parties au moins est domiciliée ou a sa résidence habituelle dans un État membre de l'Union européenne autre que la France et une autre partie au moins est domiciliée ou a sa résidence habituelle en France. Le différend transfrontalier s'entend également du cas où une instance judiciaire ou arbitrale est introduite en France entre des parties ayant recouru préalablement à une médiation et étant toutes domiciliées ou ayant toutes leur résidence habituelle dans un autre État membre de l'Union européenne à la date à laquelle elles ont recouru à la médiation.

**Art. 25.** – Un décret en Conseil d'État détermine les conditions d'application du présent chapitre.

## Article 2

Dans le titre VII du livre VII de la partie législative du *Code de justice administrative*, il est inséré un chapitre I<sup>er</sup> ter ainsi rédigé :

### Chapitre I<sup>er</sup> ter

#### La médiation

**Art. L771-3.** – Les différends transfrontaliers relevant de la compétence du juge administratif, à l'exclusion de ceux qui concernent la mise en œuvre par l'une des parties de prérogatives de puissance publique, peuvent faire l'objet d'une médiation dans les conditions prévues aux articles 21, 21-2 à 21-4 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative.

Est transfrontalier, au sens du présent article, le différend dans lequel, à la date où il est recouru à la médiation, une des parties au moins est domiciliée ou a sa résidence habituelle dans un État membre de l'Union européenne autre que la France et une autre partie au moins est domiciliée ou a sa résidence habituelle en France. Le différend transfrontalier s'entend également du cas où une instance juridictionnelle ou arbitrale est introduite en France entre des parties ayant recouru préalablement à une médiation et étant toutes domiciliées en ayant toutes leur résidence habituelle dans un autre État membre de l'Union européenne à la date à laquelle elles ont recouru à la médiation.

**Art. L771-3-1.** – Les juridictions régies par le présent code, saisies d'un litige, peuvent, dans les cas prévus à l'article L771-3 et après avoir obtenu l'accord des parties, ordonner une médiation pour tenter de parvenir à un accord entre celles-ci.

**Art. L771-3-2.** – Saisie de conclusions en ce sens, la juridiction peut, dans tous les cas où un processus de médiation a été engagé en application du présent chapitre, homologuer et donner force exécutoire à l'accord issu de la médiation.

## Article 3

Après l'article 2 de la loi du 31 décembre 1968 relative à la prescription des créances sur l'État, les départements, les communes et les établissements publics, est inséré un article 2-1 ainsi rédigé :

« **Art. 2-1.** – 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 défaut d'accord écrit, à compter de la première réunion de médiation. La suspension de la prescription ne peut excéder une durée de six mois. Les délais de prescription courent à nouveau, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une au moins des parties, soit le médiateur déclare que la médiation est terminée. Le présent article ne s'applique qu'aux médiations intervenant dans les cas prévus à l'article L771-3 du *Code de justice administrative*. »

## Article 4

Le 1° de l'article 3 de la loi du 9 juillet 1991 susvisée est remplacé par les dispositions suivantes :

1° Les décisions des juridictions de l'ordre judiciaire ou de l'ordre administratif lorsqu'elles ont force exécutoire ainsi que les accords auxquels ces juridictions ont conféré force exécutoire.

## Article 5

Les accords passés à l'issue d'une médiation engagée entre le 21 mai 2011 et l'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale et qui répondent aux conditions prévues aux articles 21-2 à 21-4 de la loi du 8 février 1995 susvisée dans leur rédaction issue de cette ordonnance peuvent faire l'objet d'une homologation.

## Article 6

Le Premier ministre et le garde des sceaux, ministre de la Justice et des Libertés, sont responsables, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente ordonnance, qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 16 novembre 2011.

Par le Président de la République, Nicolas Sarkozy

Le Premier ministre, François Fillon

Le garde des sceaux, ministre de la Justice et des Libertés, Michel Mercier



## 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 L316-1 et L615-2,

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 L316-1 et L615-2). 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 thème <sup>1</sup>, 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

<sup>1</sup> 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 au présent texte).

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. 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.

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

- Que 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 qualités 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.

### 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 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.

### 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.

## Annexe

### Composition du groupe de travail « chartes »

#### 1. Membres du Comité de la médiation bancaire

Mme Marielle Cohen-Branche (jusqu'en janvier 2012)

Mme Isabelle Loubens

Mme Laurence Mazenot (jusqu'en juin 2011)

M. Jean-Claude Nasse

#### 2. Médiateurs

Mme Dominique Chevaillier-Boisseau (BNP Paribas)

M. Bernard Drot (Association française des sociétés financières – ASF)

M. Bernard Piot (CRCAM Île-de-France)

#### 3. Représentants des organisations de consommateurs

M. Pierre Cernesson (Confédération nationale des associations familiales catholiques – CNAFC)

M. Hervé Mondange (Association Force ouvrière consommateurs – AFOC)

M. Nicolas Revenu (Union nationale des associations familiales – UNAF)

#### Animateur-rapporteur

M. Jean-Paul Meurice, secrétaire du Comité

## Extraits de la directive 2013/11/UE

du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013  
relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation  
et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004  
et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)

### Article 2

#### Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir une entité de REL, laquelle propose ou impose une solution, ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable.
2. La présente directive ne s'applique pas :
  - a) aux procédures se déroulant devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné, sauf si les États membres décident d'autoriser de telles procédures en les considérant comme des procédures de REL en vertu de la présente directive et si les exigences fixées au chapitre II, y compris les exigences particulières d'indépendance et de transparence énoncées à l'article 6, paragraphe 3, sont réunies;
  - b) aux procédures se déroulant dans le cadre de systèmes de traitement des plaintes gérés par le professionnel;
  - c) aux services d'intérêt général non économiques;
  - d) aux litiges entre professionnels;
  - e) aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel;
  - f) aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour régler celui-ci au cours de la procédure judiciaire;
  - g) aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur;
  - h) aux services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux;
  - i) aux prestataires publics de l'enseignement postsecondaire ou de l'enseignement supérieur.
3. La présente directive établit des exigences de qualité harmonisées pour les entités de REL et les procédures de REL afin de garantir qu'après sa mise en œuvre, les consommateurs aient accès à des mécanismes extrajudiciaires de règlement des litiges transparents, efficaces, équitables et

de grande qualité, quel que soit leur lieu de résidence dans l'Union. Afin de garantir un niveau plus élevé de protection des consommateurs, les États membres peuvent maintenir ou introduire des règles qui vont au-delà de celles établies par la présente directive.

4. La présente directive reconnaît aux États membres la compétence de déterminer si les entités de REL établies sur leur territoire doivent avoir le pouvoir d'imposer une solution.

## Article 6

### Compétences, indépendance et impartialité

1. Les États membres veillent à ce que les personnes physiques chargées du REL aient les compétences nécessaires et soient indépendantes et impartiales. Ils s'assurent à cet effet que ces personnes :

- a) possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une compréhension générale du droit;
- b) soient nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et qu'elles ne soient pas susceptibles d'être relevées de leurs fonctions sans juste motif;
- c) ne reçoivent pas d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci;
- d) soient rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure;
- e) communiquent sans tarder à l'entité de REL toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la procédure de REL. Elle n'est pas applicable lorsque l'entité de REL n'est composée que d'une personne physique.

2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL se soient dotées de procédures pour faire en sorte que, si les circonstances visées au paragraphe 1, point e), se présentent :

- a) la personne physique concernée soit remplacée par une autre personne physique qui sera chargée de mener la procédure de REL ; ou, à défaut,
- b) la personne physique concernée s'abstienne de mener la procédure de REL et, dans la mesure du possible, l'entité de REL propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité de REL compétente pour traiter le litige ; ou, à défaut,
- c) les circonstances soient communiquées aux parties et la personne physique concernée soit autorisée à continuer de mener la procédure de REL uniquement si les parties n'y ont pas fait objection après avoir été informées des circonstances et de leur droit d'opposition.

Le présent paragraphe est sans préjudice de l'article 9, paragraphe 2, point a).

Lorsque l'entité de REL n'est composée que d'une personne physique, seuls les points b) et c) du présent paragraphe, premier alinéa, sont applicables.

3. Lorsque les États membres décident d'autoriser les procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), en les considérant comme des procédures de REL en vertu de la présente directive, ils veillent à ce que ces procédures, outre les exigences générales définies aux paragraphes 1 et 5, soient conformes aux exigences particulières suivantes :

a) les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont désignées par un organe collégial, ou font partie d'un tel organe, composé d'un nombre égal de représentants des associations de consommateurs et de représentants du professionnel et sont désignées à l'issue d'une procédure transparente ;

b) les personnes physiques chargées du règlement des litiges disposent d'un mandat d'une durée minimale de trois ans pour garantir l'indépendance de leur action ;

c) les personnes physiques chargées du règlement des litiges s'engagent à ne pas travailler pour le professionnel, une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre pendant une période de trois ans qui suit la cessation de la fonction qu'elles ont occupée au sein de l'entité de règlement des litiges ;

d) l'entité de règlement des litiges n'a pas de lien hiérarchique ou fonctionnel avec le professionnel, est clairement séparée des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget suffisant pour l'exécution de ses tâches, distinct du budget général du professionnel.

4. Lorsque les personnes physiques chargées du REL sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, les États membres veillent, en plus des exigences générales visées aux paragraphes 1 et 5, à ce que ces personnes disposent d'un budget distinct et spécifique suffisant pour s'acquitter de leur mission.

Le présent paragraphe n'est pas applicable si les personnes physiques concernées appartiennent à un organe collégial composé d'un nombre égal de représentants de l'organisation ou la fédération professionnelle qui les emploient ou les rémunèrent et de représentants des associations de consommateurs.

5. Quand les personnes physiques chargées du règlement des litiges au sein d'une entité de REL forment un organe collégial, les États membres veillent à ce que l'entité de REL prévoie un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et de représentants des intérêts des professionnels au sein de l'organe collégial.

6. Aux fins du paragraphe 1, point a), les États membres encouragent les entités de REL à assurer la formation des personnes physiques chargées du REL. Si une telle formation est dispensée, les autorités compétentes supervisent les programmes de formation mis en place par les entités de REL, sur la base des informations qui leur sont communiquées conformément à l'article 19, paragraphe 3, point g).

## Article 7

### Transparence

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL mettent à la disposition du public, sur leur site internet, sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'ils jugent approprié, des informations claires et facilement compréhensibles sur :

a) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique ;

- b) le fait que les entités de REL figurent sur une liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2;
- c) les personnes physiques chargées du REL, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;
- d) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du REL, si elles sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel;
- e) leur appartenance à des réseaux d'entités de REL facilitant le règlement des litiges transfrontaliers, le cas échéant;
- f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil éventuellement fixé;
- g) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de REL peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article 5, paragraphe 4;
- h) les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être soumises aux entités de REL et dans lesquelles la procédure de REL se déroule;
- i) les types de règles sur lesquelles l'entité de REL peut se fonder pour régler les litiges (par exemple, dispositions juridiques, considérations d'équité, codes de conduite);
- j) toutes les exigences préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de REL puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le consommateur de tenter de résoudre le litige directement avec le professionnel;
- k) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure;
- l) les frais éventuels à la charge des parties, y compris les règles concernant l'adjudication des frais à l'issue de la procédure;
- m) la durée moyenne de la procédure de REL;
- n) les conséquences juridiques de la solution résultant de la procédure de REL, y compris les sanctions en cas de non-respect dans le cas où une décision a un effet contraignant sur les parties, le cas échéant;
- o) le caractère exécutoire de la décision de REL, s'il y a lieu.

**2.** Les États membres veillent à ce que les entités de REL mettent à la disposition du public, sur leur site internet, sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'ils jugent approprié, leurs rapports d'activité annuels. Ces rapports comprennent les informations suivantes, relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers :

- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de plaintes auxquelles ils se rapportent;
- b) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques;

- c) la proportion de litiges que l'entité de REL a refusé de traiter et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus visés à l'article 5, paragraphe 4 ;
- d) dans le cas des procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), les parts en pourcentage de solutions proposées ou imposées en faveur du consommateur et du professionnel et de litiges résolus à l'amiable ;
- e) la part en pourcentage de procédures de REL qui ont été interrompues et les raisons de cette interruption, si ces raisons sont connues ;
- f) le laps de temps moyen nécessaire à la résolution des litiges ;
- g) s'il est connu, le taux de respect des solutions issues des procédures de REL ;
- h) des informations sur la coopération des entités de REL au sein de réseaux d'entités de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers, le cas échéant.

## Article 8

### Efficacité

Les États membres veillent à ce que les procédures de REL soient efficaces et satisfassent aux exigences suivantes :

- a) la procédure de REL est disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent ;
- b) les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique, mais la procédure ne prive pas les parties de leur droit à un avis indépendant ni de leur droit de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure ;
- c) la procédure de REL est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs ;
- d) l'entité de REL qui a été saisie d'une plainte notifie le litige aux parties dès réception de tous les documents comportant les informations pertinentes relatives à la plainte ;
- e) l'issue de la procédure de REL est communiquée dans un délai de 90 jours calendaires à compter de la date de réception du dossier complet de plainte par l'entité de REL. L'entité de REL compétente peut, si elle le juge utile, prolonger ce délai en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

## Article 9

### Équité

1. Les États membres veillent à ce que, dans les procédures de REL :

- a) chaque partie ait la possibilité, dans un délai raisonnable, d'exprimer son point de vue, de recevoir de l'entité de REL les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits

avancés par l'autre partie, toute déclaration faite et tout avis rendu par des experts, et de formuler des observations à leur propos ;

b) chaque partie soit informée du fait qu'elle n'est pas tenue de faire appel à un avocat ou un conseiller juridique mais qu'elle peut solliciter un avis indépendant ou se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure ;

c) les parties soient informées de l'issue de la procédure de REL par écrit ou sur un autre support durable, et reçoivent une déclaration exposant les motifs sur lesquels la solution est fondée.

**2.** Dans les procédures de REL qui visent à régler un litige en proposant une solution, les États membres veillent à ce que :

a) les parties aient la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment si elles sont insatisfaites du déroulement ou du fonctionnement de la procédure. Ce droit leur est notifié avant le début de la procédure. Lorsque les règles nationales prévoient la participation obligatoire des professionnels aux procédures de REL, le présent point s'applique uniquement au consommateur ;

b) les parties, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, soient informées :

i) qu'elles ont la possibilité d'accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée ;

ii) que la participation à la procédure n'exclut pas la possibilité de former un recours par le biais des procédures judiciaires ;

iii) que la solution proposée pourrait être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales ;

c) les parties, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, soient informées des conséquences juridiques liées au fait d'accepter ou de suivre cette solution ;

d) les parties disposent d'un délai de réflexion raisonnable avant d'indiquer qu'elles acceptent la solution proposée ou un accord à l'amiable.

**3.** Lorsque, conformément au droit national, les procédures de REL prévoient que leur issue devient contraignante pour le professionnel à partir du moment où le consommateur a accepté la solution proposée, l'article 9, paragraphe 2, s'entend comme étant uniquement applicable au consommateur.

## Article 10

### Liberté

**1.** Les États membres veillent à ce qu'un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des plaintes à une entité de REL ne soit pas contraignant pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir les juridictions compétentes pour le règlement du litige.

**2.** Les États membres veillent à ce que, dans les procédures de REL visant à régler les litiges en imposant une solution, la solution imposée ne puisse être contraignante à l'égard des parties

que si celles-ci ont été préalablement informées de sa nature contraignante et l'ont expressément acceptée. L'acceptation expresse du professionnel n'est pas requise si les règles nationales prévoient que les solutions sont contraignantes pour les professionnels.

## Article 11

### Légalité

1. Les États membres veillent à ce que dans les procédures de REL qui visent à régler un litige en imposant une solution au consommateur :

a) en l'absence de conflit de lois, la solution imposée n'ait pas pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur et le professionnel ont leur résidence habituelle ;

b) en cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 6, paragraphes 1 et 2, du règlement (CE) n° 593/2008, la solution imposée par une entité de REL n'ait pas pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel il a sa résidence habituelle ;

c) en cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 5, paragraphes 1 à 3, de la convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, la solution imposée par une entité de REL n'ait pas pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État membre dans lequel il a sa résidence habituelle.

2. Aux fins du présent article, la « résidence habituelle » est déterminée conformément au règlement (CE) n° 593/2008.

## Article 13

### Informations dont la communication aux consommateurs incombe aux professionnels

1. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire fournissent aux consommateurs des informations sur l'entité ou les entités de REL dont ces professionnels relèvent, lorsque ces professionnels s'engagent à recourir à ces entités ou sont tenus d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs. Ces informations comprennent l'adresse du site internet de l'entité ou des entités de REL concernées.

2. Les informations visées au paragraphe 1 sont claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

3. Les États membres veillent à ce que, dans le cas où un litige entre un consommateur et un professionnel établi sur leur territoire n'a pas pu être réglé après qu'une plainte a été introduite directement par le consommateur auprès du professionnel, le professionnel fournisse au consom-

mateur les informations visées au paragraphe 1, en précisant s'il aura recours aux entités de REL compétentes pour régler le litige. Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

## Article 19

### Informations dont la notification aux autorités compétentes incombe aux entités de règlement des litiges

**1.** Les États membres veillent à ce que les entités de règlement des litiges établies sur leur territoire, qui entendent prétendre à la qualité d'entités de REL en vertu de la présente directive et figurer sur la liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2, notifient à l'autorité compétente les informations suivantes :

- a) leur nom, leurs coordonnées et l'adresse de leur site internet ;
- b) des informations sur leur structure et leur financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement des litiges, sur leur financement, sur le niveau des rémunérations et la durée du mandat de ces personnes ainsi que sur leur employeur ;
- c) leurs règles de procédure ;
- d) leurs tarifs, le cas échéant ;
- e) la durée moyenne de la procédure de règlement des litiges ;
- f) la ou les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement des litiges peuvent se dérouler ;
- g) une déclaration sur les types de litiges régis par la procédure de règlement des litiges ;
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article 5, paragraphe 4 ;
- i) une déclaration motivée indiquant si l'entité peut prétendre à la qualité d'entité de REL relevant de la présente directive et satisfait aux exigences de qualité établies au chapitre II.

Si les informations mentionnées aux points a) à h) font l'objet de changements, les entités de REL notifient sans tarder ces changements à l'autorité compétente.

**2.** Lorsque les États membres décident d'autoriser les procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), ils veillent à ce que les entités de REL qui les appliquent notifient à l'autorité compétente, outre les informations et les déclarations visées au paragraphe 1, les informations nécessaires à l'évaluation de leur respect des exigences spécifiques supplémentaires d'indépendance et de transparence énoncées à l'article 6, paragraphe 3.

**3.** Les États membres veillent à ce que les entités de REL transmettent tous les deux ans aux autorités compétentes des informations sur :

- a) le nombre de litiges dont ils ont été saisis et les types de plaintes auxquelles ils sont liés ;

- b) la part en pourcentage de procédures de REL qui ont été interrompues avant d'avoir abouti ;
- c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités ;
- d) le taux de respect des solutions issues des procédures de REL, s'il est connu ;
- e) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Les informations communiquées à cet égard peuvent être assorties de recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir ;
- f) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers ;
- g) le cas échéant, la formation dispensée aux personnes physiques chargées du REL conformément à l'article 6, paragraphe 6 ;
- h) une évaluation de l'efficacité de la procédure de REL proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## Article 20

### Rôle des autorités compétentes et de la Commission

**1.** Chaque autorité compétente évalue, en particulier sur la base des informations qu'elle a reçues conformément à l'article 19, paragraphe 1, si les entités de règlement des litiges qui lui ont été notifiées peuvent prétendre à la qualité d'entité de REL relevant de la présente directive et satisfont aux exigences de qualité fixées au chapitre II ainsi que dans les dispositions nationales qui la mettent en œuvre, y compris celles qui vont au-delà des exigences prévues par la présente directive, conformément au droit de l'Union.

**2.** Chaque autorité compétente dresse, sur la base de l'évaluation visée au paragraphe 1, une liste de toutes les entités de REL qui lui ont été notifiées et qui satisfont aux conditions fixées au paragraphe 1.

Cette liste contient les informations suivantes :

- a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site internet des entités de REL visées au premier alinéa ;
- b) leurs tarifs, le cas échéant ;
- c) la ou les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de REL peuvent se dérouler ;
- d) les types de litiges régis par la procédure de REL ;
- e) les secteurs et les catégories de litiges relevant de chaque entité de REL ;
- f) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, y compris une déclaration de l'entité de REL précisant si la procédure de REL se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit ;

- g) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure; et
- h) les motifs pour lesquels l'entité de REL peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article 5, paragraphe 4.

Chaque autorité compétente notifie la liste visée au premier alinéa du présent paragraphe à la Commission. Si des changements sont notifiés à l'autorité compétente conformément à l'article 19, paragraphe 1, deuxième alinéa, cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission.

Si une entité de règlement des litiges figurant sur la liste des REL en vertu de la présente directive ne satisfait plus aux exigences visées au paragraphe 1, l'autorité compétente concernée entre en contact avec cette entité de règlement des litiges, lui indique quelles exigences elle ne respecte plus et lui demande de se mettre immédiatement en conformité. Si, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'entité de règlement des litiges ne satisfait toujours pas aux exigences visées au paragraphe 1, l'autorité compétente la retire de la liste visée au premier alinéa du présent paragraphe. Cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission.

**3.** Si un État membre a désigné plusieurs autorités compétentes, la liste et ses mises à jour visées au paragraphe 2 sont notifiées à la Commission par le point de contact unique visé à l'article 18, paragraphe 1. Cette liste et ces mises à jour portent sur toutes les entités de REL établies dans cet État membre.

**4.** La Commission dresse une liste des entités de REL qui lui ont été notifiées conformément au paragraphe 2 et met à jour cette liste chaque fois que des changements lui sont notifiés. La Commission met à la disposition du public cette liste, ainsi que ses mises à jour, sur son site internet et sur un support durable. La Commission transmet cette liste et ses mises à jour aux autorités compétentes. Lorsqu'un État membre a désigné un point de contact unique conformément à l'article 18, paragraphe 1, la Commission transmet cette liste et ses mises à jour au point de contact unique.

**5.** Chaque autorité compétente met à la disposition du public la liste actualisée des entités de REL visée au paragraphe 4 sur son site internet en fournissant un lien vers le site internet concerné de la Commission. En outre, chaque autorité compétente met à la disposition du public cette liste actualisée sur un support durable.

**6.** Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite tous les quatre ans, chaque autorité compétente publie un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités de REL et l'envoie à la Commission. Plus particulièrement, ce rapport :

- a) recense les bonnes pratiques des entités de REL;
- b) relève, à l'aide de statistiques, les lacunes qui nuisent au fonctionnement des entités de REL pour les litiges nationaux et transfrontaliers, s'il y a lieu;
- c) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le fonctionnement effectif et l'efficacité des entités de REL, s'il y a lieu.

**7.** Si un État membre a désigné plusieurs autorités compétentes conformément à l'article 18, paragraphe 1, le rapport visé au paragraphe 6 du présent article est publié par le point de contact unique visé à l'article 18, paragraphe 1. Ce rapport porte sur toutes les entités de REL établies dans cet État membre.

*Le Bilan de la médiation bancaire peut être obtenu à la Banque de France au prix de 20 euros.*

*Service de la documentation et des relations avec le public :  
9 rue du Colonel Driant, Paris 1<sup>er</sup>  
Adresse postale :  
Code courrier 07-1397  
75049 Paris Cedex 01  
Téléphone : 01 42 92 39 08*

*Adresse électronique :  
infos@banque-france.fr*

*Il peut être également consulté à l'espace accueil du Service de la documentation et des relations avec le public.*

#### **Éditeur**

Banque de France  
39, rue Croix-des-Petits-Champs  
75001 Paris

#### **Directeur de la publication**

Gilles Vaysset, directeur général des Activités fiduciaires et de Place de la Banque de France

#### **Rédacteur en chef**

Jean-Paul Meurice, secrétaire  
du Comité de la médiation bancaire

#### **Conception et réalisation du rapport**

Jean-Paul Meurice, Alexandra Lion

#### **Réalisation**

Service des Publications économiques  
Direction de la Communication

#### **Secrétariat de rédaction**

Didier Névonnic, Dominique Rougès, Marcia Toma

#### **Opérateurs PAO**

Angélique Brunelle, Carine Otto

#### **Impression**

Navis, Paris

#### **Internet**

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



*« Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L122-5 2° et 3° a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse du secrétariat du Comité de la médiation bancaire ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L122.10 dudit code. »*

© Secrétariat du Comité de la médiation bancaire – 2014



Dépôt légal  
Décembre 2014  
Achévé de rédiger en décembre 2014

ISSN 1770-3875

