

Juillet 2021

## Mise en place d'une médiation bancaire conventionnelle pour les clients professionnels

Le rapport de l'Observatoire du financement aux entreprises (OFE) sur « l'accès des TPE/PME aux services bancaires », remis le 7 mai 2021 au ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance et au ministre délégué aux PME, suite à la mission confiée par ces derniers, a conclu, entre autres recommandations, à la mise à l'étude par la profession de la possibilité d'une médiation bancaire aux professionnels, entendus comme personnes physiques agissant pour des besoins professionnels.

*C. Il est recommandé qu'une étude soit menée par la Fédération bancaire française sur la faisabilité et les conditions de mise en place d'une médiation bancaire pour les clients professionnels (personnes physiques agissant pour des besoins professionnels) sur les questions relatives au fonctionnement des comptes bancaires. Cette étude pourrait s'appuyer sur les enseignements dégagés des expériences mises en place dans ce domaine par certaines banques ou des dispositifs de médiation existants dans d'autres domaines. Les résultats de cette étude et les orientations envisageables seraient présentés à l'Observatoire du financement des entreprises d'ici fin juin 2021.*

La FBF a présenté à l'OFE les résultats (validés par le Comité Exécutif FBF de juin 2021) de l'étude d'une possible médiation bancaire aux professionnels menée par la FBF, le 1<sup>er</sup> juillet 2021, ce cadre ayant vocation à être formalisé en préconisation FBF.

Dans la présente préconisation, adoptée par le Comité exécutif de la FBF de juillet 2021, la FBF invite ses adhérents à mettre en place une médiation bancaire conventionnelle pour leurs clients professionnels, entendus comme personnes physiques agissant pour des besoins professionnels, d'ici juillet 2022, et décrit les conditions de sa mise en place.

### 1. CADRE DE LA PRECONISATION FBF

La loi ne rend pas obligatoire pour une banque de proposer un médiateur pour les clients professionnels et entrepreneurs, à la différence de la médiation bancaire à la consommation limitée aux litiges des particuliers (« *tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à une banque* »).

Toutefois la loi de séparation et de régulation des activités bancaires (26 juillet 2013), fondant l'article L. 312 1-6 du Code monétaire et financier, impose une convention pour la gestion d'un compte de dépôt pour les personnes physiques exerçant pour des besoins professionnels. Les stipulations de cette convention sont renvoyées à un arrêté du ministre chargé de l'Economie, en date du 1<sup>er</sup> septembre 2014, qui précise entre autres l'obligation de fournir l'information relative à la médiation prévue pour les clients professionnels « *dès lors que le dispositif existe* ».

## 2. ELEMENTS COMMUNS EN VUE D'UNE MEDIATION BANCAIRE CONVENTIONNELLE AUX PROFESSIONNELS

### Périmètre :

- personnes physiques agissant pour des besoins professionnels, clients de la banque.

### Catégories de litiges :

- par analogie avec le dispositif de médiation bancaire aux particuliers, cela recouvre notamment toutes les opérations bancaires liées au fonctionnement du compte et aux moyens de paiement ;
- les décisions liées à l'octroi ou à la rupture de financements ne relèvent pas de la médiation bancaire conventionnelle aux professionnels. Elles sont traitées comme depuis 2009 dans le cadre de l'accord de place Médiation du crédit aux entreprises, renouvelé en décembre 2020 ;
- la médiation bancaire conventionnelle aux professionnels ne s'applique pas si le dossier entre en phase judiciaire (tribunal d'instance pour les litiges commerciaux ou tribunal de commerce en cas de difficultés de l'entreprise).

### Conditions de mise en œuvre :

- le service de médiation bancaire conventionnelle aux professionnels a vocation à répondre aux mêmes objectifs que la médiation bancaire de la consommation pour les particuliers, au regard de l'indépendance et de l'impartialité pour traiter les dossiers en droit et en équité avec diligence ;
- délai de mise en place préconisé : 12 mois au plus tard (soit juillet 2022) ;
- information client : via les sites internet, les documents contractuels et les plaquettes tarifaires et dans le respect du cadre légal notamment sur les conventions de compte ;
- mode de saisine : le client doit avoir formalisé par écrit auprès de sa banque sa réclamation. Il peut saisir le médiateur bancaire aux professionnels si la réponse apportée par la banque ne le satisfait pas ou dans un délai de deux mois à compter de la date de saisine, que la banque ait répondu ou non ;
- le coût de la médiation bancaire est pris en charge par la banque. Le recours à ce dispositif de traitement des litiges est donc gratuit pour le client professionnel.

Il est précisé que les banques qui le souhaitent pourront élargir telle ou telle disposition propre à l'application de la médiation bancaire conventionnelle aux professionnels, selon leurs critères et modalités propres.