

## **ANNEXES**

1. La convention de médiation FBF
2. Les banques adhérentes au service de médiation de la FBF
3. Articles du Code monétaire et financier modifié relatifs à la médiation bancaire
4. La charte de la médiation auprès de la FBF
5. La charte relative aux conventions de compte de dépôt
6. Recommandations du Comité de la médiation bancaire
7. Annexe statistique 2004

## Convention de médiation

Entre la banque .....

représentée par .....  
en sa qualité de .....

ci-après dénommée « la banque »

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

ci après dénommée « la SDTB » (et agissant pour compte de la Fédération Bancaire Française, 18, rue La Fayette, Paris 9<sup>ème</sup>)

Il est convenu ce qui suit :

### **1. Objet de la convention**

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

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

### **2. Adhésions, durée et résiliation**

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

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

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

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

### **3. Saisine**

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

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

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

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

#### 4. Périmètre d'intervention

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

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

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

Choix de la banque :                      Option A :                       Option B :

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

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

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

#### 5. Traitement des dossiers

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

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

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

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

## 6. Conditions financières pour l'année 2005 :

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

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

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

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

## 7. Publicité

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

## 8. Rapport annuel

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

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

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

Fait à Paris, le

Pour la SDTB

Pour la Banque



## LISTE DES BANQUES ADHERENTES EN 2004

NOM	jusqu'en
ALFABANQUE	
ANGLO-ROMANIAN BANK LTD	
ARCA, BANQUE DU PAYS BASQUE S.A.	
AXA BANQUE	
BANCA CARIGE S.p.A.- Cassa di Risparmio di Genova	
BANCA INTESA (FRANCE)	
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.p. A	
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA	
BANCO BPI	
BANCO DE SABADELL	
BANCO DO BRASIL	
BANCO GUIPUZCOANO S.A.	
BANCO POPOLARE DI VERONA E NOVARA (FRANCE) SA	(novembre 2004)
BANCO POPULAR FRANCE	
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO (BSCH)	
BANK POLSKA KASA OPIEKI SA	
BANK SADERAT IRAN	
BANK TEJARAT	
BANQUE AGF	
BANQUE AIG	
BANQUE AUDI (FRANCE) SA	
BANQUE BANORABE	
BANQUE BCP	
BANQUE BELGOLAISE	
BANQUE CALEDONIENNE D'INVESTISSEMENT- B.C.I.	
BANQUE CHAABI DU MAROC	
BANQUE CHABRIERES	
BANQUE COMMERCIALE DU MAROC (ATTIJARIWAFI BANK)	(décembre 2004)
BANQUE COVEFI	
BANQUE DE CHINE	
BANQUE DE GESTION PRIVEE INDOSUEZ	
BANQUE DE L'EUROPE MERIDIONALE-BEMO	
BANQUE DE NEUFLIZE	
BANQUE DE REALISATION DE GESTION ET DE FINANCEMENT	
BANQUE D'ESCOMPTE	
BANQUE D'ORSAY	
BANQUE DU BOSPHORE	
BANQUE EDEL SNC	
BANQUE FINANCIAL	
BANQUE FINAREF	
BANQUE INTERCONTINENTALE ARABE (B.I.A.)	
BANQUE LEUMI France SA	(mars 2004)
BANQUE MARTIN MAUREL	
BANQUE MISR	
BANQUE NSM ENTREPRISES	
BANQUE OBC - ODIER BUNGNER COURVOISIER	
BANQUE POPULAIRE DES PYRENEES ORIENTALES	
BANQUE POPULAIRE OCCITANE	

BANQUE POUYANNE	
BANQUE PRIVEE QUILVEST	
BANQUE PRIVEE SAINT DOMINIQUE	
BANQUE REVILLON	
BANQUE ROBECO	
BANQUE SAFRA - FRANCE	
BANQUE SAINT OLIVE	
BANQUE SARADAR FRANCE	
BANQUE SBA	
BANQUE TRAVELEX SA	
BARCLAYS BANK PLC	
BCEN EUROBANK	
BFC ANTILLES GUYANE	
BFC OCEAN INDIEN	
BFT-BANQUE DE FINANCEMENT ET DE TRESORERIE	
BLC BANK (France) S.A.	
BYBLOS BANK EUROPE SA	
CAISSE CENTRALE DE REESCOMPTE	
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE BOULOGNE SUR MER	
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE DIJON	
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE LYON	
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE NICE	
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE NIMES	
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE PARIS	
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE ROUBAIX	
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE TOULON	
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE TOULOUSE	
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DU HAVRE	
CAIXA GERAL DE DEPOSITOS	
CAIXABANK FRANCE	
CAVABANQUE	
CITIBANK INTERNATIONAL PLC	
CREDIT AGRICOLE ALSACE VOSGES	
CREDIT AGRICOLE DE LA MARTINIQUE	
CREDIT DU MAROC	
CREDIT FONCIER DE MONACO (FRANCE)	
CREDIT SUISSE FIRST BOSTON	
CREDIT SUISSE HOTTINGUER	
DRESDNER BANK GESTIONS FRANCE	
DRESDNER GESTION PRIVEE	
EGG BANKING PLC	
EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	
FINTER BANK Fr	
FORTIS BANQUE FRANCE	
FRANSABANK FRANCE SA	
GMAC BANQUE	
HABIB BANK LIMITED	
HSBC PRIVATE BANK FRANCE	
IFABANQUE SA	
ING Bank (France) S.A.	
INTERNATIONAL COMMERCIAL BANK OF CHINA (THE)	
ISBANK GMBH	

KBC BANK	
KBL FRANCE	
KOREA EXCHANGE BANK	
KUTXA BANQUE	
LAZARD FRERES BANQUE	
MIZUHO CORPORATE BANK LTD PARIS BRANCH	
MONTE PASCHI BANQUE SA	
NATIONAL BANK OF ABU DHABI	
NATIONAL BANK OF GREECE	
NATIONAL BANK OF KUWAIT (INTERNATIONAL) PLC	
NATIONAL BANK OF PAKISTAN	
QATAR NATIONAL BANK	
ROTHSCHILD ET COMPAGNIE BANQUE	
SOCIETE DE BANQUE ET D'EXPANSION-SBE	
SOCIETE FINANCIERE DE BANQUE-SOFIB	
STATE BANK OF INDIA	
SWISSLIFE BANQUE	
THE BANK OF TOKYO - MITSUBISHI, LTD	
TOYOTA FRANCE FINANCEMENT	
UBS (FRANCE) SA	
UNION DE BANQUES ARABES ET FRANCAISES-UBAF	
UNION TUNISIENNE DE BANQUES	
WESTLB AG	

Article 77

I. - 1. L'application du premier alinéa du I de l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier est suspendue pour une période de dix-huit mois à compter de la promulgation de la présente loi.

2. Le I de cet article est ainsi modifié :

1° Dans la première phrase du deuxième alinéa, les mots « de la convention » sont remplacés par les mots : « d'une convention de compte de dépôt » ;

2° Dans le troisième alinéa, les mots : « au premier alinéa » sont remplacés par les mots : « à l'alinéa précédent ».

II. - Le III de l'article 13 de la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier est ainsi modifié :

1° Le 1° et le 2° sont abrogés ;

2° Au premier alinéa, les mots : « , sous réserve des dispositions suivantes : » sont supprimés.

III. - L'article L. 312-1-4 du code monétaire et financier est complété par deux alinéas ainsi rédigés :

« Pour les comptes ouverts au 28 février 2003, les établissements de crédit qui établissent une convention de compte de dépôt à la demande d'un de leurs clients l'informent des conditions dans lesquelles la convention peut être signée.

« Pour ces comptes, à défaut de signature, l'absence de contestation par le client dans un délai de trois mois après réception d'un projet de convention vaut acceptation de la convention de compte de dépôt. »

Article 106

Le code monétaire et financier est ainsi modifié :

1° Le I de l'article L. 312-1-1 est ainsi modifié :

a) Le premier alinéa est remplacé par cinq alinéas ainsi rédigés :

« 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. » ;

b) Dans la première phrase du deuxième alinéa, les mots : « du tarif des produits et services faisant l'objet d'une convention de » sont remplacés par les mots : « des conditions tarifaires applicables au » ;

c) Dans le dernier alinéa, les mots : « mentionnée à l'alinéa précédent » sont remplacés par les mots : « de compte de dépôt », et les mots : « de cette convention » sont remplacés par les mots : « des conditions et tarifs applicables à son compte de dépôt » ;

2° Le dernier alinéa du II de l'article L. 312-1-2 est ainsi rédigé :

« 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. » ;

3° Les deux derniers alinéas de l'article L. 312-1-4 sont remplacés par un alinéa ainsi rédigé :

« 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. » ;

4° Le premier alinéa de l'article L. 351-1 est remplacé par deux alinéas ainsi rédigés :

« Est puni d'une amende fiscale de 75 EUR le fait de méconnaître l'une des obligations mentionnées aux deuxième, troisième, quatrième et cinquième alinéas du I de l'article L. 312-1-1. Cette amende est prononcée et recouvrée suivant les règles applicables à la taxe sur la valeur ajoutée. Le contentieux est suivi par l'administration qui a constaté l'infraction.

« Est puni de la peine d'amende prévue pour les contraventions de la cinquième classe le fait de méconnaître l'une des obligations mentionnées aux premier, sixième et septième alinéas du I de l'article L. 312-1-1 ou l'une des interdictions édictées au I de l'article L. 312-1-2. »



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## CHARTRE RELATIVE AUX CONVENTIONS DE COMPTE DE DEPOT

### PREAMBULE

La loi 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier, dite « loi Murcef », a posé des principes de contractualisation, de transparence tarifaire et de médiation dans le cadre des relations entre les banques et leur clientèle.

Dans le but de mettre en œuvre ces principes, les établissements de crédit et les organismes visés à l'article L.518-1 du Code Monétaire et Financier s'engagent par la présente charte, à respecter les obligations suivantes :

### ENGAGEMENT DES ETABLISSEMENTS SIGNATAIRES

A. Les établissements signataires, s'engagent envers leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels à mettre en œuvre les principes de contractualisation, de transparence tarifaire et de recours à la médiation, tels que décrits ci-après :

#### *1) la contractualisation par écrit des conventions de compte de dépôt :*

- à compter du 28 février 2003 au plus tard, tout nouveau client se verra proposer une convention écrite de compte de dépôt conforme aux engagements souscrits ci-après ; l'acceptation de la convention de compte de dépôt sera formalisée par la signature du ou des titulaires du compte ;

- toute personne déjà cliente sera informée par son établissement :
  - qu'à compter du 30 avril 2003 au plus tard, elle peut obtenir, sur simple demande et gratuitement, une convention écrite conforme aux engagements souscrits ci-après ;
  - que cette convention sera mise à sa disposition dans le mois de sa demande ; en cas de transmission par courrier ou par messagerie électronique du projet de convention, en réponse à la demande du client, l'absence de réponse ou de contestation par celui-ci dans un délai de trois mois après cet envoi, vaut acceptation de la convention ;
  - que les accords préexistants concernant les produits et services dont le client bénéficie dans le cadre de la gestion de son compte de dépôt, notamment ceux relatifs à l'usage d'un chéquier et d'autres moyens de paiement, à la possibilité et aux modalités d'un découvert autorisé sont maintenus, sous réserve de leur compatibilité avec les stipulations de la présente Charte ;
- par compte de dépôt, il faut entendre les comptes de dépôts à vue et les comptes courants postaux ouverts par des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Ne sont pas concernés par la présente charte les comptes soumis à une réglementation particulière, notamment les comptes sur livret, les comptes d'instruments financiers, et les comptes espèces qui leur sont spécialement associés ;
- la convention de compte de dépôt doit comporter au minimum les dispositions suivantes :
  1. la durée de la convention et, le cas échéant, ses conditions de renouvellement ;
  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 textes relatifs à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
  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. A 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, la convention informe le titulaire du compte de dépôt des modalités de réexamen de sa situation ;

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 :

- 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 rappelle la réglementation sur le chèque sans provision. La convention indique au titulaire du compte les moyens par lesquels l'établissement peut, le cas échéant, le joindre afin de l'informer, en application de l'article L.131-73 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. La convention de gestion du compte de dépôt précise la périodicité de l'envoi au client d'un relevé de compte, qui ne peut excéder un mois aux termes de l'article L.312-1 du Code Monétaire et Financier, sauf si la convention en dispose autrement ;
5. les commissions, tarifs ou principes d'indexation et le cas échéant les dates de valeur applicables à l'ouverture du compte de dépôt aux produits et services visés au point 4, 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. tout projet de modification des tarifs visés au point 5 sera communiqué par écrit au client trois mois avant la date d'application envisagée ; l'absence de contestation écrite par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaudra acceptation du nouveau tarif ;
  7. les conséquences d'une position débitrice non autorisée, les conditions dans lesquelles le titulaire du compte 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 annexe fixe les conditions d'utilisation de ce découvert autorisé, les commissions pratiquées, et les principes d'indexation applicables. Le client est en outre informé de tout projet de modification de ces commissions et principes d'indexation selon les modalités prévues au point 6 ci-dessus ;
  8. les engagements à la charge du client. Le client doit notamment signaler à son établissement tout changement intervenu dans les informations qu'il a fournies lors de l'ouverture du compte de dépôt et ultérieurement, et notamment ses changements d'adresse ;

9. les obligations de confidentialité à la charge du teneur de compte, sous réserve des exceptions prévues par la réglementation ou définies conventionnellement ;
10. 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 ;
11. les modalités de fonctionnement d'un compte de dépôt joint, notamment au regard de l'interdiction bancaire ;
12. les conditions de transfert, de résiliation et de clôture du compte de dépôt. La convention de gestion du compte de dépôt précise notamment les délais de préavis et les conditions tarifaires applicables en cas de clôture du compte de dépôt. La convention précise au client qu'aucun frais ne peut 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 une modification substantielle de la convention par l'établissement. La convention rappelle également l'article L.312-1 du Code Monétaire et Financier aux termes duquel toute personne dépourvue d'un compte de dépôt qui s'est vue 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 n° 2001-45 du 17 janvier 2001 relatif aux services bancaires de base ;
13. le sort du compte de dépôt au décès du ou de l'un des titulaires de ce compte ;
14. lorsqu'un compte de dépôt est ouvert en application de l'article L.312-1 du Code Monétaire et financier, la convention de compte 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 n° 2001-45 du 17 janvier 2001 relatif aux services bancaires de base.

**2) la transparence tarifaire :**

- les tarifs applicables aux produits et services faisant l'objet de la convention de compte de dépôt sont remis au client avec la convention : ces tarifs peuvent également lui être fournis sur simple demande ;
- tout projet de modification des tarifs des produits et services faisant l'objet de la convention de compte de dépôt sera communiqué par écrit au client trois mois avant la date d'application envisagée ;
- l'absence de contestation écrite par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaudra acceptation du nouveau tarif ;
- la possibilité pour le client de clôturer ou de transférer son compte sans frais en cas de modification substantielle de la convention par l'établissement.

### 3) *la médiation :*

- les établissements signataires s'engagent à mettre en place dès le 12 décembre 2002 le médiateur prévu par la loi ;
- tout client relevant de la présente charte pourra saisir de tout litige né de l'application de la convention de compte de dépôt, ainsi que de tout litige relatif à l'application des dispositions de la loi Murcef concernant les ventes groupées et les ventes à primes, le médiateur de l'établissement, ou, lorsque celui-ci n'en dispose pas, le médiateur que la Fédération Bancaire Française met à sa disposition ;
- la saisine du médiateur par le client est gratuite ;
- les modalités d'accès et de saisine du médiateur font l'objet d'une mention sur les relevés de compte du client.

### 4) *suivi de la charte*

Les instances de contrôle interne veillent à la bonne application de la présente charte. Les médiateurs assurent le suivi des litiges y afférents et en font état dans leur rapport annuel au Comité de la Médiation.

Le compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au Gouverneur de la Banque de France et au Président du Comité Consultatif institué à l'article L.614-6 du Code monétaire et financier.

**B.** Les établissements signataires s'engagent également à mettre en œuvre les moyens suivants susceptibles de généraliser les conventions de compte écrites :

#### 1) *diffuser l'information sur les conventions de compte de dépôt :*

Les établissements signataires s'engagent :

- à conduire des actions d'information et de sensibilisation de leur personnel sur les termes de la présente charte ;
- à développer, auprès de leurs clients, une action d'information sur les conventions de compte, la transparence tarifaire et la médiation.

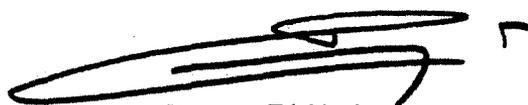
2) *actualiser le contenu de la présente charte :*

Les établissements signataires s'engagent à réexaminer, tous les trois ans, le contenu de la présente charte, afin de tenir compte notamment des évolutions législatives, réglementaires et techniques, ainsi que des recommandations du Comité de la Médiation Bancaire.

Fait à Paris, le 9 janvier 2003

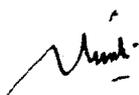


BNP Paribas  
Fédération Bancaire Française  
**Michel Pébereau**



Banque Fédérale  
des Banques Populaires  
**Philippe Dupont**

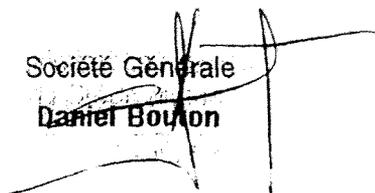
Confédération Nationale  
du Crédit Mutuel  
**Etienne Pflimlin**



Crédit Commercial de France  
**Charles de Croisset**



Société Générale  
**Daniel Boulton**



La Poste

**Jean-Paul Bailly**



Caisses Nationale des Caisses d'Epargne  
et de Prévoyance

**Charles Milhaud**



Crédit Agricole SA

**Jean Laurent**



Crédit Lyonnais

**Jean Peyrelevade**



## Charte du service de médiation proposé par la Fédération Bancaire Française (FBF)

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

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

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

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

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

La médiation est gratuite pour le client.

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

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

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

## EUROSYSTEME

COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE

Le 18 octobre 2004

### RECOMMANDATIONS AUX ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET À LEURS MÉDIATEURS

Vu la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001,

Vu le décret n° 2003-193 du 5 mars 2003,

Vu la recommandation de la Commission européenne du 30 mars 1998,

Après en avoir délibéré,

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

I - Afin que soit assurée l'impartialité de l'action du médiateur, ce dernier ne doit pas être placé sous la subordination de l'établissement de crédit qui l'a désigné ou d'une filiale de cet établissement ni avoir travaillé pour cet établissement ou une de ses filiales au cours des trois dernières années précédant son entrée en fonction.

Dans le cadre de son activité de médiation, il ne doit recevoir aucun ordre de la part de cet établissement. Tout manquement à cette règle doit être immédiatement signalé par le médiateur au Comité de la médiation bancaire.

II - L'accès du client à la procédure doit être garanti, ce qui implique que les établissements de crédit veillent à ce que les courriers adressés au médiateur lui parviennent directement grâce à la mise à disposition de coordonnées (« boîte aux lettres ») qui lui sont propres et que

le client ne soit pas obligé de passer par l'intermédiaire d'un tiers pour présenter sa demande de médiation. Ces coordonnées doivent être obligatoirement portées à la connaissance des clients, notamment par des mentions visibles sur les relevés de compte. Ces mentions doivent faire l'objet de rappels périodiques, étant précisé que l'utilisation à cet effet des relevés de compte n'exclut pas l'utilisation d'autres supports.

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

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

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

Christian NOYER

# THEMES DES SAISINES 2004

## **Fonctionnement du compte de dépôt : 223**

- Ouverture d'un compte / Refus d'ouverture d'un compte : 9
- Clôture ou transfert du compte : 86
- Convention de compte : 2
- Découvert : 27
- Interdiction bancaire : 41
- Défaut d'information : 0
- Contestation d'écritures, y compris dépôts et retraits : 48
- Compte joint : 2
- Incident de paiement (rejet) : 5
- Procuration : 3
- Relevé bancaire/Photocopie : 0

## **Moyens de paiement : 133**

- Cartes bancaires (Délivrance de cartes, Généralités cartes, Oppositions sur carte, Opérations carte frauduleuses) : 54
- Chèques (Délivrance de chéquiers, Généralités chèques, Perte/vol/falsification) : 28
- Autres moyens de paiement (Virements, Avis de prélèvement, prélèvements, RIB international) : 43
- Réglementation des moyens de paiement : 8

## **Ventes avec primes : 0**

## **Ventes groupées : 0**

## **Tarification : 242**

- Compte de dépôt (Frais et commissions, Prix des services bancaires) : 211
- Compte titres (Droits de garde, Transferts de comptes) : 16
- Autres (Dates de valeur, Virements transfrontières) : 15

## **Opérations de crédit : 76**

- Refus de crédit : 9
- Contestation sur concours : 0
- Crédit à la consommation : 0
- Crédit immobilier : 2
- Pénalité de remboursement anticipé : 9
- Echéances impayées : 29
- Recouvrement : 3
- Renégociation : 24
- Garanties : 0

## **Epargne : 17**

- Epargne réglementée (CEL, PEL, PEA, PEP ...) : 3
- Autres produits d'épargne : 7
- Taux : 7

## **Placements financiers/boursiers :71**

- Exécution d'un ordre de bourse : 2
- Comptes titres : 21
- Opérations sur titres : 35
- Défaut de conseil : 0
- Fiscalité/plus value/IFU : 12
- Rendement financier : 1

## **Assurances : 25**

- Assurances/Assurance vie

## **Autres : 127**

- Autres organismes : 0
- Avoirs juifs : 0
- Coffre-fort : 0
- Demande d'emploi : 0
- Dépannage à l'étranger : 0
- Divers : 93
- Durée de conservation des archives : 0
- Fichiers/protections des données personnelles : 0
- Garantie des dépôts : 1
- Implantation : 0
- Internet : 1
- Liquidation judiciaire : 1
- Problèmes de terminaux : 0
- Procédure civile d'exécution : 0
- Qualité du service/accueil : 0
- Retraite : 0
- Risque de change : 0
- Secret bancaire : 0
- Sécurité télématique/fraude : 0
- Successions : 18
- Surendettement : 12
- Taux de change, change manuel : 1