

ANNEXES

1. La convention de médiation FBF.
2. La charte de la médiation auprès de la FBF.
3. Les banques adhérentes au service de médiation de la FBF (avec leur option).
4. Articles L 312-1-1 à L 312-1-4 du Code monétaire et financier.
5. Arrêté ministériel du 8 mars 2005 précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt.
6. Arrêté ministériel du 4 avril 2005 fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaire applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt.
7. Les recommandations du Comité de la médiation bancaire.
8. La fréquence des courriers par établissements.
9. Les thèmes des saisines en 2005.

Convention de médiation

Entre la banque

représentée par
en sa qualité de

ci-après dénommée « la banque »

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

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

Il est convenu ce qui suit :

1. Objet de la convention

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

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

2. Adhésions, durée et résiliation

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

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

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

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

3. Saisine

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

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

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

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

4. Périmètre d'intervention

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

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

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

Choix de la banque : Option A : Option B :

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

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

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

5. Traitement des dossiers

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

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

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

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

6. Conditions financières pour l'année 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

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.

LISTE DES 125 BANQUES ADHERENTES EN 2005

Banque	Option
ALFABANQUE	B
HABIB BANK LIMITED	B
FRANSABANK FRANCE SA	B
GMAC BANQUE	A
CREDIT SUISSE, SUCCURSALE DE PARIS	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE DIJON	B
CALYON	A
CA DE LA MARTINIQUE	B
CAVABANQUE	A
BYBLOS BANK EUROPE SA	B
BANQUE REVILLON	A
BANQUE DE REALISATION DE GESTION ET DE FINANCEMENT	B
QATAR NATIONAL BANK	A
ANGLO-ROMANIAN BANK LTD (RADIE LE 20/12/05)	B
KBL FRANCE	B
BANCO GUIPUZCOANO S.A.	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE TOULON	B
MONTE PASCHI BANQUE SA	B
DRESDNER GESTION PRIVEE	B
ARCA, BANQUE DU PAYS BASQUE S.A.	B
CREDIT MUNICIPAL DE TOULOUSE	B
BANQUE SBA	B
BANQUE CALEDONIENNE D'INVESTISSEMENT- B.C.I.	B
BANQUE PRIVEE QUILVEST	A
BANQUE AGF	A
HSBC PRIVATE BANK FRANCE	B
BANQUE BANORABE	B
BANK AUDI SARADAR FRANCE	A
BANQUE BCP	B
BANQUE EDEL SNC	B
LAZARD FRERES BANQUE	B
BANQUE BELGOLAISE	B
BANCO DE SABADELL	B
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO (BSCH)	B
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DU HAVRE	B
ISBANK GMBH	B
UNION TUNISIENNE DE BANQUES	A
CITIBANK INTERNATIONAL PLC	A
KBC BANK	B
EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	A
CREDIT MUNICIPAL DE PARIS	A
BP DES PYRENEES ORIENTALES (RESILIEE LE 31/12/2005)	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE NIMES	B
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE NICE	B
CA ALSACE VOSGES	A
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA	A

NATIONAL BANK OF KUWAIT (INTERNATIONAL) PLC	B
BANQUE FINANCIAL	B
BANQUE D'ORSAY	B
BANCO POPOLARE DI VERONA E NOVARA (FRANCE) SA (RADIEE LE 31/03/05)	A
BANQUE DE L'EUROPE MERIDIONALE-BEMO	B
WESTLB AG	A
SOCIETE FINANCIERE DE BANQUE-SOFIB	A
MIZUHO CORPORATE BANK LTD PARIS BRANCH	B
EGG BANKING PLC (RADIEE LE 31/03/05)	A
CAIXA GERAL DE DEPOSITOS	B
BARCLAYS BANK PLC	A
BP OCCITANE	A
BANQUE DE NEUFLIZE	A
BANCO POPULAR FRANCE	B
BANQUE SARADAR FRANCE	A
BANCA CARIGE S.p.A.- Cassa di Risparmio di Genova	B
BANQUE SAFRA - FRANCE	A
BANCO DO BRASIL	B
UNION DE BANQUES ARABES ET FRANCAISES-UBAF	B
MULTI-ACCES BANQUE (EX. : SOCIETE DE BANQUE ET D'EXPANSION)	B
NATIONAL BANK OF ABU DHABI	B
INTERNATIONAL COMMERCIAL BANK OF CHINA (THE)	B
DRESDNER BANK GESTIONS FRANCE	B
CAIXABANK FRANCE	B
CAISSE CENTRALE DE REESCOMPTE	A
BLC BANK (France) S.A.	B
BFT-BANQUE DE FINANCEMENT ET DE TRESORERIE	B
BANQUE TRAVELEX SA	B
BANQUE SAINT OLIVE	B
UBS (FRANCE) SA	B
BANQUE NSM ENTREPRISES	B
BANK SADERAT IRAN	A
SWISSLIFE BANQUE	B
BANK POLSKA KASA OPIEKI SA	A
CREDIT AGRICOLE DE FRANCE COMTE	A
ING DIRECT NV	B
BCEN EUROBANK	B
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE ROUBAIX	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE BOULOGNE SUR MER	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE LYON	A
STATE BANK OF INDIA	A
BFC ANTILLES GUYANE	A
CREDIT FONCIER DE MONACO (FRANCE) (RADIE LE 31/05/05)	A
KUTXA BANQUE	A
BANQUE ROBECO	B
AXA BANQUE	A
TOYOTA FRANCE FINANCEMENT (RESILIE LE 13/06/2005)	B
BANQUE AIG	A
THE BANK OF TOKYO - MITSUBISHI UFJ, LTD	A
CREDIT SUISSE FRANCE	A
FORTIS BANQUE FRANCE	B
IFABANQUE SA	B
ING Bank (France) S.A.	B
KOREA EXCHANGE BANK	A

NATIONAL BANK OF GREECE (RADIEE LE 30/06/2005)	B
NATIONAL BANK OF PAKISTAN	B
ROTHSCHILD ET COMPAGNIE BANQUE	A
CREDIT DU MAROC	A
BANQUE POUYANNE	A
BANQUE MISR	B
BANQUE PRIVEE SAINT DOMINIQUE	A
BANQUE COVEFI	A
BANQUE DU BOSPHORE	B
BANQUE MARTIN MAUREL	B
BANQUE INTERCONTINENTALE ARABE (B.I.A.)	B
BANK OF CHINA PARIS BRANCH	B
BANQUE CHABRIERES	B
BANQUE CHAABI DU MAROC	B
BANK TEJARAT	A
BANCO BPI	A
BANQUE OBC - ODIER BUNGNER COURVOISIER	B
BANCA INTESA (FRANCE)	B
BANQUE D'ESCOMPTE	B
ATTIJARIWAFI BANK EUROPE	B
BOURSORAMA	A
CREATIS	A
ESTER FINANCE TITRISATION	A
BANQUE DE GESTION PRIVEE INDOSUEZ	A
BANQUE PRIVEE FIDEURAM WARGNY	A

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

Section 1 : Droit au compte et relations avec le client

Article L312-1

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

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

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

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

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

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

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

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

Ces dispositions s'appliquent aux interdits bancaires.

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

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

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

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

Article L312-1-1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

régulier n'excédant pas un mois.

Article L312-1-2

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

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

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

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

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

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

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

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

Article L312-1-3

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

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

I. - Tout établissement de crédit désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges relatifs à l'application par les établissements de crédit des obligations figurant aux I des articles L. 312-1-1 et L. 312-1-2. Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité.

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription pendant ce délai. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention visée à l'article L. 312-1-1, ainsi que sur les relevés de compte.

Le compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au gouverneur de la Banque de France et au président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1.

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

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

Article L312-1-4

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

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

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

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

mentionnés à l'article L. 518-1.

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

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

Décrets, arrêtés, circulaires
Textes généraux
Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

Arrêté du 8 mars 2005 portant application de l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt

NOR: ECOT0414434A

Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 312-1 à L. 312-1-4, L. 351-1, L. 131-73 et L. 518-1 ;

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 sa réglementation financière 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 L. 518-1 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 oeuvre 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. 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 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 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. 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 L. 312-1-1 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 L. 312-1-1 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 L. 312-1 du code monétaire et financier aux termes duquel toute personne dépourvue d'un compte de dépôt et 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 1er 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 L. 312-1 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 1er 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

Décrets, arrêtés, circulaires
Textes généraux
Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

Arrêté du 4 avril 2005 portant application de l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt

NOR: ECOC0500027A

Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 312-1-1 à L. 312-1-4, L. 351-1 et L. 518-1 ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières du 23 mars 2005, Arrête :

Article 1

L'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt doit se faire par voie d'affichage, de manière visible et lisible, et de dépliants tarifaires en libre-service, dans les locaux de réception du public.

Les conditions générales applicables aux produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt doivent être mises gratuitement à la disposition de la clientèle et du public par tout moyen approprié.

Article 2

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

Fait à Paris, le 4 avril 2005.

Thierry Breton

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

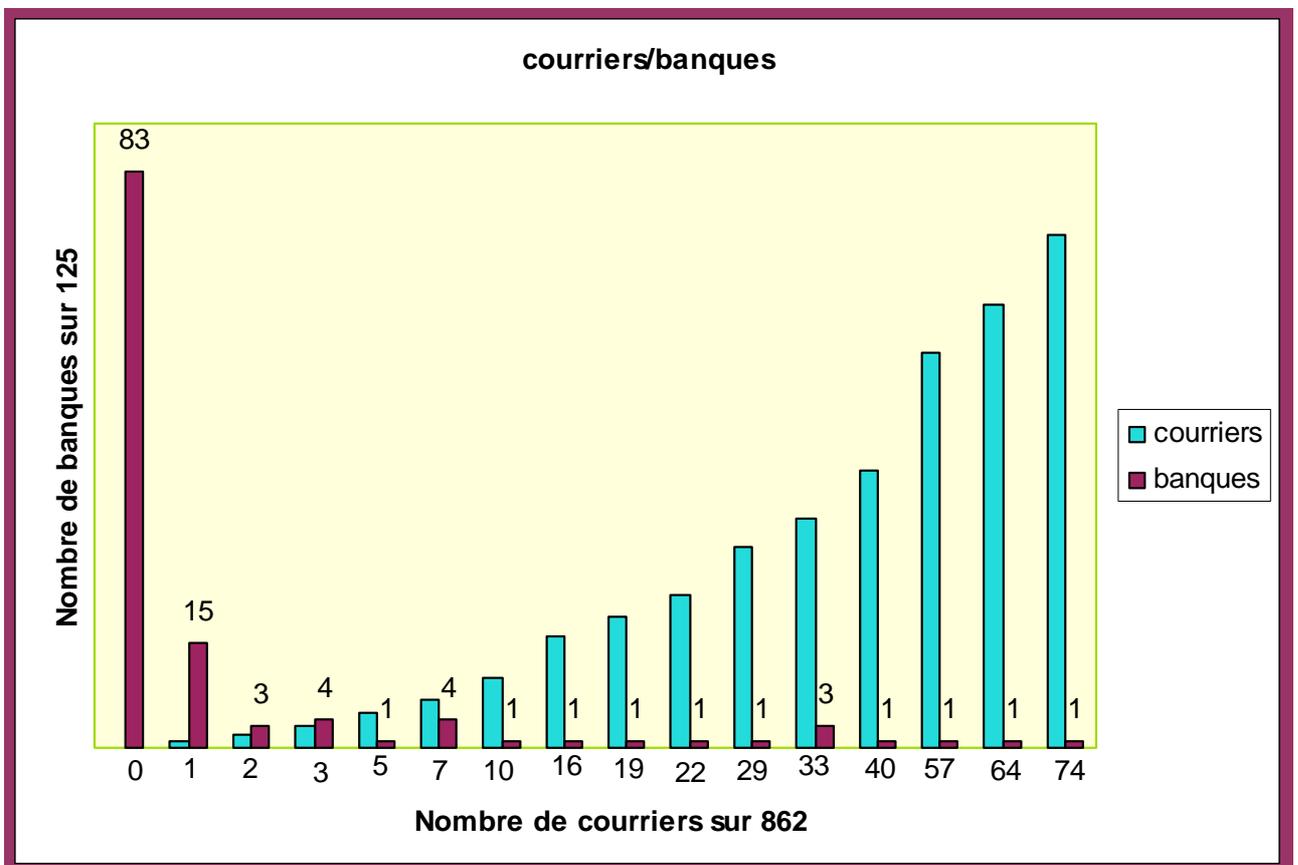
clients, notamment par des mentions visibles sur les relevés de compte. Ces mentions doivent faire l'objet de rappels périodiques, étant précisé que l'utilisation à cet effet des relevés de compte n'exclut pas l'utilisation d'autres supports.

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 2005

Fonctionnement du compte de dépôt : 263

- Ouverture d'un compte / Refus d'ouverture d'un compte : 7
- Clôture ou transfert du compte : 74
- Convention de compte : 4
- Découvert : 21
- Interdiction bancaire : 34
- Défaut d'information : 0
- Contestation d'écritures, y compris dépôts et retraits : 57
- Compte joint : 3
- Incident de paiement (rejet) : 53
- Procuration : 0
- Relevé bancaire/Photocopie : 10

Moyens de paiement : 109

- Cartes bancaires (Délivrance de cartes, Généralités cartes, Oppositions sur carte, Opérations carte frauduleuses) : 32
- Chèques (Délivrance de chéquiers, Généralités chèques, Perte/vol/falsification):28
- Autres moyens de paiement (Virements, Avis de prélèvement, prélèvements, RIB international) : 47
- Réglementation des moyens de paiement : 2

Ventes avec primes : 0

Ventes groupées : 0

Tarification : 175

- Compte de dépôt (Frais et commissions, Prix des services bancaires) : 156
- Compte titres (Droits de garde, Transferts de comptes) : 13
- Autres (Dates de valeur, Virements transfrontières) : 6

Opérations de crédit : 92

- Refus de crédit : 3
- Contestation sur concours : 2
- Crédit à la consommation : 1
- Crédit immobilier : 5
- Pénalité de remboursement anticipé : 15
- Echéances impayées : 18
- Recouvrement : 5
- Renégociation : 31
- Garanties : 12

Epargne : 26

- Epargne réglementée (CEL, PEL, PEA, PEP ...) : 14
- Autres produits d'épargne : 4
- Taux : 8

Placements financiers/boursiers : 44

- Exécution d'un ordre de bourse : 5
- Comptes titres : 1
- Opérations sur titres : 9
- Défaut de conseil : 9
- Fiscalité/plus value/IFU : 8
- Rendement financier : 12

Assurances : 40

- Assurances/Assurance vie

Autres : 113

- Autres organismes : 0
- Avoirs juifs : 0
- Coffre-fort : 0
- Demande d'emploi : 0
- Dépannage à l'étranger : 0
- Divers : 75
- Durée de conservation des archives : 0
- Fichiers/protections des données personnelles : 1
- Garantie des dépôts : 0
- Implantation : 0
- Internet : 4
- Liquidation judiciaire : 1
- Problèmes de terminaux : 0
- Procédure civile d'exécution : 2
- Qualité du service/accueil : 4
- Retraite : 0
- Risque de change : 0
- Secret bancaire : 0
- Sécurité télématique/fraude : 0
- Successions : 18
- Surendettement : 7
- Taux de change, change manuel : 1