

## **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. L'avis du Comité de la médiation bancaire du 9 février 2006.

## 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 2006 :

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

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

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

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

## 7. Publicité

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

## 8. Rapport annuel

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

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

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

Fait à Paris, le

Pour la SDTB

Pour la Banque



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

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

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

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

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

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

La médiation est gratuite pour le client.

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

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

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

<b>Banques</b>	<b>Option</b>
ALFABANQUE	B
ARCA, BANQUE DU PAYS BASQUE S.A.	B
ATTIJARIWAFI BANK EUROPE	B
AXA BANQUE	A
BANCA CARIGE S.p.A.- Cassa di Risparmio di Genova	B
BANCA INTESA (FRANCE)	B
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA	A
BANCO BPI	A
BANCO DE SABADELL	B
BANCO DO BRASIL	B
BANCO GUIPUZCOANO S.A.	A
BANCO POPULAR FRANCE	B
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO (BSCH)	B
BANK AUDI SARADAR FRANCE	A
BANK OF CHINA PARIS BRANCH	B
BANK POLSKA KASA OPIEKI SA	A
BANK SADERAT IRAN	A
BANK TEJARAT	A
BANQUE AGF	A
BANQUE AIG	A
BANQUE BCP	B
<b>BANQUE BELGOLAISE (RADIEE LE 30/09/2006)</b>	<b>B</b>
<b>BANQUE BIA (ex BANQUE INTERCONTINENTALE ARABE B.I.A.)</b>	<b>B</b>
BANQUE CALEDONIENNE D'INVESTISSEMENT- B.C.I.	B
BANQUE CHAABI DU MAROC	B
BANQUE CHABRIERES	B
BANQUE DE GESTION PRIVEE INDOSUEZ	A
BANQUE DE L'EUROPE MERIDIONALE-BEMO	B
BANQUE DE REALISATION DE GESTION ET DE FINANCEMENT	B
BANQUE D'ESCOMPTE	B
BANQUE D'ORSAY	B
<b>BANQUE DU BOSPHORE (RADIEE LE 31/12/2006)</b>	<b>B</b>
BANQUE EDEL SNC	B
BANQUE FINANCIAL	B
BANQUE MARTIN MAUREL	B
BANQUE MISR	B
<b>BANQUE NEUFLIZE OBC (ex BANQUE DE NEUFLIZE)</b>	<b>A</b>
<b>BANQUE OBC - ODIER BUNGENER COURVOISIER (RADIEE LE 30/06/2006)</b>	<b>B</b>
BANQUE POUYANNE	A
BANQUE PRIVEE FIDEURAM WARGNY	A
BANQUE PRIVEE SAINT DOMINIQUE	A
BANQUE REVILLON	A
BANQUE ROBECO	B
BANQUE SAFRA - FRANCE	A
BANQUE SAINT OLIVE	B
BANQUE SBA	B
BANQUE TRAVELEX SA	B
BARCLAYS BANK PLC	A
BFC ANTILLES GUYANE	A
BFT-BANQUE DE FINANCEMENT ET DE TRESORERIE	B



BLC BANK (France) S.A.	B
<b>BLOM BANK FRANCE (ex BANQUE BANORABE)</b>	<b>B</b>
BOURSORAMA	A
BP OCCITANE	A
BP SBE	B
<b>BSI-IFANBANQUE (ex IFABANQUE SA)</b>	<b>B</b>
BYBLOS BANK EUROPE SA	B
CA ALSACE VOSGES	A
CA DE FRANCHE COMTE	A
CA DE LA MARTINIQUE	B
CAISSE CENTRALE DE REESCOMPTE	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE BOULOGNE SUR MER	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE DIJON	B
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE LYON	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE NICE	B
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE NIMES	B
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE ROUBAIX	A
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE TOULON	B
CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DU HAVRE	B
CAIXA GERAL DE DEPOSITOS	B
<b>CAIXABANK FRANCE (RADIE LE 01/08/2006)</b>	<b>B</b>
CALYON	A
CAVABANQUE	A
CITIBANK INTERNATIONAL PLC	A
CREATIS	A
CREDIT DU MAROC	A
CREDIT MUNICIPAL DE PARIS	A
CREDIT MUNICIPAL DE TOULOUSE	B
CREDIT SUISSE FRANCE	A
CREDIT SUISSE, SUCCURSALE DE PARIS	A
DRESDNER BANK GESTIONS FRANCE	B
DRESNER BANK MONACO	B
DRESDNER GESTION PRIVEE	B
EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	A
ESTER FINANCE TITRISATION	A
FORTIS BANQUE FRANCE	B
FRANSABANK FRANCE SA	B
HABIB BANK LIMITED	B
HR BANQUE	B
HSBC PRIVATE BANK FRANCE	B
<b>ING BELGIUM SA (ex ING Bank (France) S.A.)</b>	<b>B</b>
ING SECURITIES BANK FRANCE	B
ISBANK GMBH	B
<b>KBC BANK NV (changement adresse)</b>	<b>B</b>
KBL FRANCE	B
KOREA EXCHANGE BANK	A
KUTXA BANQUE	A
LAZARD FRERES BANQUE	B
<b>Mega International Commercial Bank CO LTD ( International Commercial Bank China)</b>	<b>B</b>
MIZUHO CORPORATE BANK LTD PARIS BRANCH	B
<b>MONABANQ (ex BANQUE COVEFI)</b>	<b>A</b>
MONTE PASCHI BANQUE SA	B
MULTI-ACCES BANQUE	B
NATIONAL BANK OF ABU DHABI	B

NATIONAL BANK OF KUWAIT (INTERNATIONAL) PLC	B
NATIONAL BANK OF PAKISTAN	B
<b>NEUFLIZE OBC ENTREPRISES (ex BANQUE NSM ENTREPRISES)</b>	<b>B</b>
QATAR NATIONAL BANK	A
<b>QUILVEST BANQUE PRIVEE (ex BANQUE PRIVEE QUILVEST)</b>	<b>A</b>
ROTHSCHILD ET COMPAGNIE BANQUE	A
SOCIETE FINANCIERE DE BANQUE-SOFIB	A
STATE BANK OF INDIA	A
SWISSLIFE BANQUE	B
THE BANK OF TOKYO - MITSUBISHI UFJ, LTD	A
UBS (FRANCE) SA	B
UNION DE BANQUES ARABES ET FRANCAISES-UBAF	B
UNION TUNISIENNE DE BANQUES	A
<b>VTB BANK FRANCE SA (ex BCEN EUROBANK)</b>	<b>B</b>
WESTLB AG	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



**BANQUE DE FRANCE**

**EUROSYSTÈME**

**COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE**

**AVIS SUR LA RECOMMANDATION N° 2005-02  
EMISE PAR LA COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES  
RELATIVE AUX COMPTES DE DEPOT**

Dans le relevé de conclusions de la réunion du Comité Consultatif du Secteur Financier qui s'est tenue en présence du Ministre d'Etat, Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie le 9 novembre 2004, figurent, parmi les mesures destinées à améliorer les relations entre les banques et leur clientèle, des dispositions relatives à la qualité des conventions de compte et aux mesures destinées à la garantir. La Commission des clauses abusives a ainsi été chargée d'émettre une recommandation sur les conventions de compte, recommandation que le Comité de la médiation bancaire a reçu mission d'examiner.

La Commission des clauses abusives a émis cette recommandation le 14 avril 2005 ; elle a été publiée le 20 septembre 2005 au Bulletin officiel de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (voir en annexe la recommandation n° 2005-02).

Comme il en avait reçu mission, le Comité de la médiation bancaire a examiné ces recommandations et, lors de sa réunion du 9 février 2006, a donné un avis favorable en demandant qu'il soit transmis au Président de la Commission des clauses abusives, aux médiateurs, au Président du Comité consultatif du secteur financier et à la Fédération bancaire française.

**Extrait Bulletin officiel de la Concurrence, de la Consommation  
et de la Répression des fraudes**  
20 septembre 2005

**Recommandation n° 2005-02 émise par la commission des clauses abusives  
relative aux conventions de compte de dépôt**

NOR : *ECOC0500125X*

La commission des clauses abusives,

Vu les dispositions du code civil, notamment les articles 1915 et suivants et 1984 et suivants ;

Vu les dispositions du code de la consommation, notamment les articles L. 132-1 à L. 132-5 ;

Vu les dispositions du code monétaire et financier, notamment les articles L. 312-1, L. 312-1-1, L. 312-1-3 et L. 312-1-4 ;

Vu l'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 ;

Vu l'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 ;

Entendu les représentants des professionnels concernés ;

Considérant que, pour des raisons d'intérêt général, le législateur fait obligation au consommateur de réaliser ses paiements ou de recevoir ses salaires, à partir d'un certain montant, au moyen d'instruments de paiement scripturaux ;

Considérant que la détention d'un compte et l'utilisation de moyens bancaires de paiement et de retrait d'espèces (chèques, cartes et virements) sont devenues indispensables au consommateur compte tenu des nécessités de la vie courante ;

Considérant que l'utilisation des moyens de paiement bancaires, d'une part, et le développement du crédit, d'autre part, rendent nécessaires, pour l'enregistrement et le dénouement de ces opérations, l'ouverture d'un compte de dépôt auprès d'un établissement de crédit ou organisme visé à l'article L. 518-1 du code monétaire et financier ;

Considérant que le législateur est intervenu dans la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 (dite « loi Murcef ») pour imposer aux banques la rédaction par écrit des conventions de « compte de dépôt ouvert aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels », dont le contenu a été, dans ses grandes lignes, décrit d'abord par une charte signée par les grands groupes bancaires, puis par les arrêtés ministériels susvisés ;

Considérant que, conformément aux dispositions de l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier, les établissements de crédit proposent à leurs clients, par écrit, une convention de compte de dépôt qui doit décrire les conditions d'ouverture, de fonctionnement et de clôture du compte ainsi que les services dont le client peut bénéficier ;

Considérant que les documents contractuels d'ouverture de compte de dépôt proposés par certains établissements de crédit contiennent des clauses dont le caractère abusif au sens de l'article L. 132-1 du code de la consommation peut être relevé ;

1. Considérant que plusieurs clauses exonèrent l'établissement de crédit de toute responsabilité soit pour défaut d'information, soit en raison de l'utilisation des moyens de paiement, soit en cas d'utilisation de moyens de communication à distance dont l'établissement de crédit peut maîtriser les dysfonctionnements, soit en cas de fraude commise par un tiers dans l'hypothèse où la loi a prévu la responsabilité de l'établissement (L. 132-4 C. mon. fin.) ; que de telles clauses, qui laissent croire au consommateur qu'il ne peut rechercher la responsabilité du professionnel, créent un déséquilibre significatif à son détriment ;

2. Considérant que certaines clauses prévoient que la procuration donnée à un tiers par le titulaire du compte s'étend automatiquement à tous les comptes de ce dernier, sauf indication contraire de sa part ; que cet élargissement automatique du domaine du mandat peut ne pas être bien compris par le client et permettre au mandataire de dépasser les pouvoirs que le mandant a souhaité lui donner ; une telle clause est de nature à créer un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

3. Considérant que l'établissement de crédit a, légalement, la possibilité de refuser la remise de chèque à un client, mais que l'article L. 131-71 C. mon. fin. l'oblige à motiver sa décision ; que les clauses lui accordant une liberté discrétionnaire sont illicites ; que leur maintien dans les contrats leur confère un caractère abusif ;

4. Considérant que diverses clauses prévoient de mettre à la charge du client les conséquences financières (commission et intérêts) ou contractuelles (retrait d'instruments de paiement) des incidents de fonctionnement du compte, sans réserver les cas d'erreurs ou de fautes de l'établissement de crédit ; que ces clauses créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

5. Considérant que certaines clauses prévoient des délais de préavis pour la résiliation des avis de prélèvement ou des virements permanents dont la durée ne paraît pas justifiée par des impératifs techniques d'exécution ; que, parce que l'écoulement de ces délais peut conduire à laisser s'opérer un paiement non voulu, voire créer un découvert dont le coût et le risque (émission de chèque sans provision) sont à la charge du client, de telles clauses créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

6. Considérant que les conventions fixent un délai de vérification des relevés d'opérations passées en compte ; que les clauses prévoient que le silence gardé par le client pendant ce délai vaut acceptation des opérations ; que cette présomption est susceptible d'être contredite par la preuve contraire ; que les clauses dont la formulation laisse croire au client qu'à l'issue de ce délai, il ne peut plus contester une opération irrégulière créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

7. Considérant qu'une clause prévoit qu'en cas de dépôt d'espèces à un guichet automatique, le ticket délivré au client ne fera pas preuve du dépôt et de son montant ; que la même clause prévoit que la preuve est rapportée par l'inventaire réalisé par l'établissement de crédit postérieurement ; que la clause qui n'autorise pas le client à prouver que le montant qu'il a déposé est différent de celui inventorié crée un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

8. Considérant qu'une clause prévoit le calcul des intérêts conventionnels sur la base d'une année de 360 jours ; qu'une telle clause, qui ne tient pas compte de la durée réelle de l'année civile et qui ne permet pas au consommateur d'évaluer le surcoût qui est susceptible d'en résulter à son détriment, est de nature à créer un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

9. Considérant que plusieurs conventions prévoient l'application de dates de valeur pour les opérations de crédit et de débit enregistrées sur le compte ; que dans la mesure où le calcul des intérêts débiteurs se fait sur la base de ces dates de valeur, et lorsque ces dates ne sont pas justifiées par les délais techniques de dénouement de l'opération (notamment dans le cas de dépôt ou de retrait d'espèces, de virements...), ces clauses créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

10. Considérant que certaines clauses permettent de compenser les soldes des différents comptes tenus par l'établissement de crédit au nom du même titulaire et autorisent cet établissement à opérer des virements d'un compte créditeur à un compte débiteur ; que ces clauses peuvent faire perdre certains avantages au client, alors que leur utilisation est laissée à l'appréciation discrétionnaire du seul établissement de crédit ; que ces clauses créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

11. Considérant que certaines clauses prévoient la perception de frais pour des opérations rares ou des anomalies de fonctionnement du compte, sans autre précision ; que ces clauses n'indiquent pas le moyen dont dispose le client pour s'informer sur la nature de ces opérations ou anomalies et

le laissent dans l'ignorance du montant qui sera perçu ; que si ce montant n'est révélé que lors de la perception par débit du compte, sans accord préalable du client et sans que le client puisse la contester, ces clauses créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

12. Considérant que certains contrats prévoient que, lorsque le compte est clôturé, ce qui entraîne de plein droit la résiliation des conventions de services associés, l'établissement de crédit n'est pas tenu de restituer le prix (ou la « cotisation ») *pro rata temporis*, alors que le service ne peut plus être exécuté en raison de sa caducité liée à la clôture du compte ; qu'une telle stipulation crée un déséquilibre significatif au détriment du consommateur,

**Recommande que soient éliminées des conventions de compte de dépôt souscrites par des consommateurs ou non professionnels les clauses ayant pour objet ou pour effet :**

1. D'exonérer l'établissement de crédit de toute responsabilité, d'une part, lorsque les dommages et incidents sont dus soit à un défaut d'information imputable au professionnel, soit à l'utilisation de moyens techniques dont il a la maîtrise, d'autre part, lorsque la responsabilité du professionnel est prévue par la loi ;

2. D'étendre automatiquement, sauf précision contraire du client, la procuration donnée sur un compte à tous les comptes détenus par le titulaire auprès de l'établissement de crédit ;

3. D'accorder à l'établissement de crédit le droit de refuser la remise de chéquier, sans motiver sa décision ;

4. De faire supporter par le client les conséquences financières et les sanctions contractuelles de tous incidents de fonctionnement du compte, sans réserver les cas d'erreur ou de faute de l'établissement de crédit ;

5. De prévoir des délais de préavis pour la résiliation d'un ordre permanent de paiement du client d'une durée non justifiée par des impératifs techniques ;

6. De qualifier le délai de vérification des relevés de compte, dont l'écoulement sans protestation engendre une présomption de régularité des inscriptions, de délai de « prescription » ou de « forclusion », laissant croire au consommateur qu'il ne peut plus apporter la preuve contraire ;

7. De prévoir que le montant du dépôt à un guichet automatique sera fixé exclusivement par l'inventaire de l'établissement de crédit, sans laisser au client la possibilité de rapporter la preuve de la véracité des mentions du ticket de dépôt ;

8. De permettre à l'établissement de crédit de calculer les intérêts sur une année de 360 jours sans que le consommateur soit mis à même d'en apprécier l'incidence financière ;

9. De prévoir, pour le calcul des intérêts débiteurs, des dates de valeur non justifiées par les délais techniques de réalisation de l'opération ;

10. D'autoriser l'établissement de crédit à compenser les différents comptes du client, si la compensation fait perdre des avantages au client sans proportion avec les frais ou les sanctions qu'elle lui évite ;

11. De mettre à la charge définitive du client des frais dont le montant est indéterminé et indéterminable avant leur facturation ;

12. De prévoir que l'établissement de crédit ne sera pas tenu de restituer, *pro rata temporis*, la cotisation versée par le client au titre des conventions de services résiliées par l'effet de la clôture du compte.

Texte adopté le 14 avril 2005 sur le rapport de Mme Régine Bonhomme.