

LE MEDIATEUR
AUPRES DE LA FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

COMPTE RENDU D'ACTIVITE
2004

B. JOLIVET
L. FLOM SADAUNE

Le présent rapport a pour objet de présenter pour 2004 les travaux du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française.

Il s'efforce de respecter, chaque fois que cela a été possible, le « plan type » établi par le Comité de la médiation bancaire. La date de la réception de celui-ci, fin décembre 2004, n'a toutefois pas permis – compte tenu des pratiques adoptées au cours de l'année – de le suivre rigoureusement partout, ce qui sera naturellement fait pour le rapport 2005.

Des annexes précisent sur certains points le mode de fonctionnement de cette médiation. C'est le cas notamment pour la liste des 122 établissements qui ont adhéré en 2004 à la médiation FBF et pour la convention qui les lie dans ce cadre à la SDTB, filiale à 100% de la FBF.

* *
*

1/ Coordonnées du médiateur :

Le médiateur auprès de la FBF peut être saisi par courrier, à la boîte postale BP 151- 75422 Paris Cedex 09 où il est seul à avoir accès.

Il peut également être contacté par fax (01-48-00-52-89) ou par courriel (mediateur@fbf.fr)

Pour éviter toute ambiguïté, il fonctionne uniquement par procédure écrite. Ses coordonnées téléphoniques sont naturellement à la disposition du Comité de la médiation bancaire.

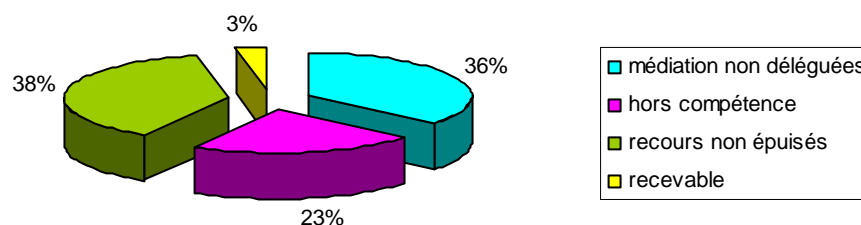
2/ Evolution de l'activité en 2004:

- 35 banques adhérentes ont été « actives » en 2004, c'est-à-dire qu'au moins un courrier a été reçu à leur sujet. En 2003, 45 établissements avaient donné lieu à au moins une demande de saisine du médiateur.
- 914 courriers ont été reçus cette année contre 1043 en 2003.
- 29 dossiers ont été recevables en médiation, puisque correspondant à des litiges constatés, contre 62 en 2003.

3/ Activité du médiateur :

- Le mandat du médiateur est d'une durée de deux ans. Mon premier mandat vient d'être renouvelé à compter du 1^{er} février 2005.
- J'ai également exercé temporairement les fonctions de médiateur du Crédit Lyonnais entre le 9 décembre et le 31 janvier 2005, sur la base des règles fixées par cet établissement.
- Le champ de compétence de la médiation, légale (option A) ou étendue (option B), est déterminé par le choix des entreprises au moment de leur adhésion.
- La portée de la médiation est précisée par la charte qui lui est applicable, qui prévoit que le médiateur établit une « proposition de règlement amiable » adressée au client et à la banque qui doit faire l'objet d'une acceptation par les deux parties pour que la médiation puisse aboutir.
- Le traitement des réclamations :
 - Tous les courriers adressés au médiateur sont reçus directement et exclusivement par lui et son adjointe, à l'exclusion de toute autre personne. Ils font toujours l'objet d'un accusé de réception.
 - Lorsque le dossier est hors du champ de compétence ou lorsqu'il n'est encore qu'une réclamation (le médiateur n'intervenant qu'en cas de litige constaté), il est transmis à l'établissement de crédit concerné en lui demandant de tenir le médiateur informé de la suite donnée. L'expéditeur est naturellement avisé de cette transmission.
- Nombre de réclamations reçues :
 - Pour l'année 2004, 914 courriers ont été adressés au médiateur.
 - Ces courriers ont été orientés de la manière suivante :
 - 330 ont été écartés comme ne concernant pas une banque ayant adhéré au service de médiation de la FBF.
 - 206 ont été rejetés pour incompétence du médiateur.
 - 350 ont été renvoyés aux établissements compétents (« pré médiation »), la totalité des recours préliminaires n'ayant pas été épuisés.
 - 29 ont été reconnus comme recevables à la médiation.

Répartition des dossiers reçus

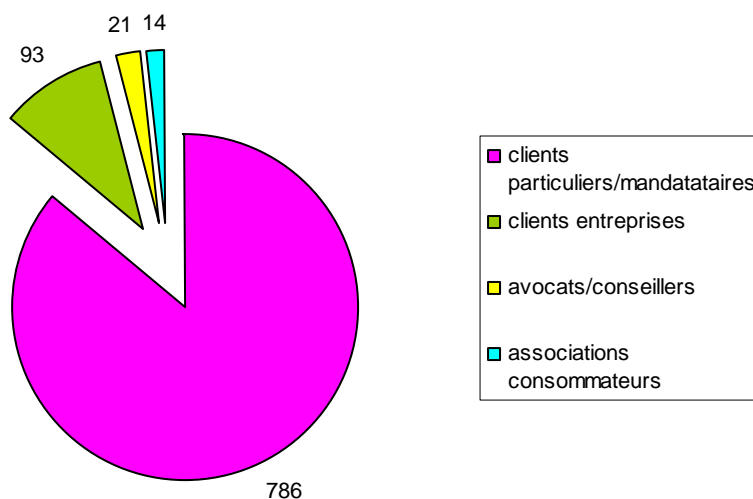


- Origine de la saisine :

Sur ces 914 courriers, la grande majorité a été envoyée directement par le client puisque seulement 21 provenaient de cabinets d’avocats, 14 d’associations de consommateurs et 6 de parents ou d’amis mandatés par le client.

Par ailleurs, 97 concernaient des entreprises et 798 des particuliers.

Origine des saisines

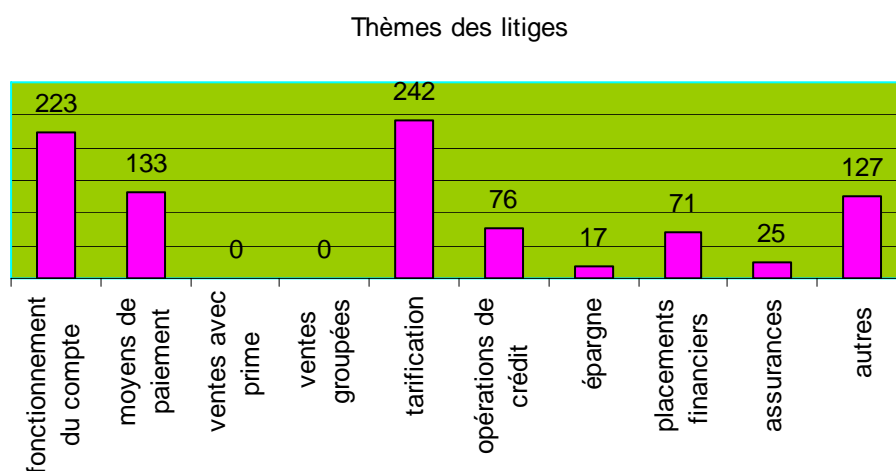


- Il me semble important de souligner que, comme en 2003, un bon nombre de réclamations re-dirigées vers les établissements de crédit ont reçu, de ce fait, une attention particulière et souvent une satisfaction que j'estime supérieure à 50% des cas. La portée de la médiation de la Fédération Bancaire Française me paraît donc nettement supérieure au nombre effectif des propositions de médiation.
- D'une manière générale, le système de correspondants mis en place avec les établissements dont j'assure la médiation fonctionne de manière satisfaisante.

Il est cependant parfois difficile avec certains établissements, malgré des rappels aux engagements pris, d'obtenir dans les délais fixés par la loi, les informations dont j'ai besoin pour procéder à une médiation. A cet égard, les relations avec la banque EGG, qui a décidé de mettre fin à ses activités en France, ont connu des moments difficiles qui se sont très substantiellement améliorés en fin de période.

En dehors de ces cas particuliers, le délai de deux mois fixé au médiateur a été tenu sans difficultés particulières.

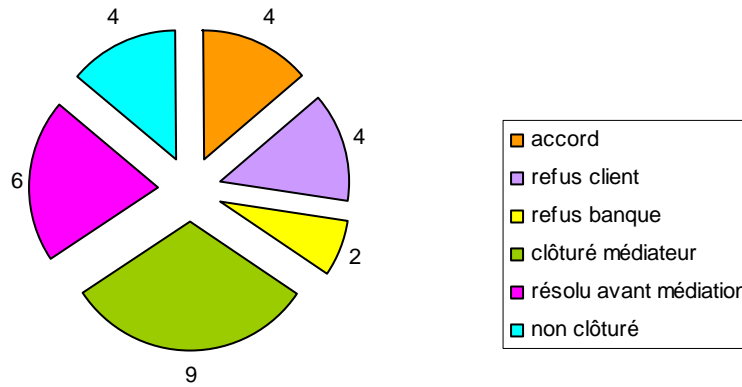
4/ Analyse par thèmes des saisines :



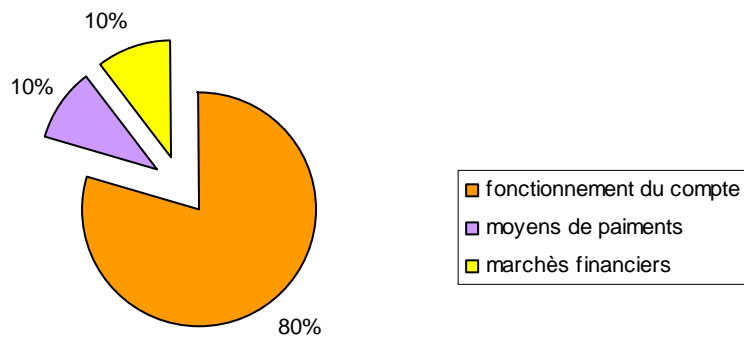
L'analyse détaillée de ces saisines figure en annexe 7 du rapport.

5/ Analyse des médiations :

Suivi des dossiers recevables en médiation



Objet des litiges des dossiers de médiation



6/ Renseignements complémentaires :

- En application de la Charte de la Fédération Bancaire Française, le compte rendu du médiateur est rendu public, notamment sur le site internet de la FBF.
- Le médiateur dispose d'un bureau et des moyens, notamment informatiques, qui lui sont nécessaires. Une assistante (Madame Flom Sadaune) est mise à sa disposition et s'occupe exclusivement de la médiation.
- Le cadre de fonctionnement de la médiation FBF n'a pas été modifié en 2004 et a comporté essentiellement :
 - Le code monétaire et financier, modifié par la loi n° 2003-706 du 1^{er} août 2003. La loi n° 2004-1484 du 31 décembre 2004 modifiant le code monétaire et financier ne s'appliquera qu'en 2005.
 - La « charte relative aux conventions de compte de dépôt » du 9 janvier 2003.
 - La charte du service de médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, telle que modifiée au 1^{er} janvier 2004.
 - La convention de médiation entre la SDTB et les banques adhérentes, telle que modifiée au 1^{er} janvier 2004.

7/ Observations :

- a. Les recommandations du Comité de la médiation bancaire aux établissements de crédit et à leur médiateur. (voir annexe 6).

Le Comité de la médiation bancaire a émis le 18 octobre 2004 plusieurs recommandations relatives à l'impartialité de l'action des médiateurs, à l'accès des clients à la procédure et au champ de la médiation.

Le dispositif de médiation mis en place par la Fédération Bancaire Française respectait et continue à respecter intégralement ces recommandations.

- b. Comme en 2003, j'estime que mon indépendance et mon impartialité n'ont jamais été mises en question par la FBF ou par les établissements qui adhèrent à son dispositif de médiation.

- c. Parmi les objectifs que je me suis fixés pour 2005, à la lumière de l'exercice 2004, figurent notamment :

- L'élargissement des relations avec les organisations de consommateurs.
- Une consultation plus approfondie des adhérents à la médiation FBF pour recueillir leurs observations et leurs souhaits d'amélioration.

- d. J'ai noté avec une grande satisfaction que la question de l'impact des tarifications dites « de pénalisation » dont j'avais souligné l'importance, a fait l'objet d'un examen attentif, notamment lors de la concertation de l'automne 2004 menée sous l'égide du CCSF. Je ne doute pas que les solutions qui seront mises en place en 2005 apporteront aux médiateurs un cadre renouvelé pour examiner ces questions.

- e. Il me paraît nécessaire que puisse être mis en place un annuaire des médiateurs. Le mode d'organisation de la médiation, notamment dans les réseaux décentralisés, a contribué à la désignation d'un assez grand nombre de médiateurs.

La nécessité pour moi de transmettre à d'autres médiateurs des dossiers qui m'ont été adressés par erreur, de même que les demandes incessantes de renseignement que je reçois, me paraissent justifier la création de cet annuaire qui devrait également être mis à la disposition de tous, ce qui ne devrait pas comporter de difficultés dans la mesure où il ne contiendrait que des informations déjà publiques.

8/ Propositions et suggestions :

A) Après deux ans d'expérience, et sur la base d'une certaine stabilisation du processus de médiation, deux propositions me paraissent justifiées et auraient l'avantage évident de mieux asseoir, tout en le crédibilisant, le rôle du médiateur.

- a. Je crois que dans le champ minimal de la médiation (option A), il serait justifié d'ajouter, à côté des trois éléments légaux (fonctionnement du compte, ventes liées et ventes à prime), tout ce qui touche au fonctionnement des crédits.

Il n'existe naturellement pas – et cela est reconnu par tous – de droit au crédit. La décision d'octroi ou de refus d'un crédit, en raison notamment de la sélection des risques par les établissements, n'a pas à être motivée et ne peut faire l'objet de médiation.

Par contre, le fonctionnement courant d'un crédit déjà accordé peut comporter une grande variété de difficultés, qui font souvent l'objet de demandes de médiation (modes de fonctionnement, computation des intérêts, remboursement, tableaux d'amortissement...) sans pouvoir toujours être satisfaites. Ma proposition est que ce domaine, assez voisin du fonctionnement du compte de dépôt, soit désormais – au moins pour la médiation offerte par la FBF – systématiquement incorporé à la médiation restreinte, dite option A.

- b. L'équilibre généralement constaté dans la satisfaction accordée par les médiateurs aux demandes respectives des clients et des établissements de crédit devrait conduire à donner aux propositions du médiateur une portée accrue.

Il devrait être possible de considérer que les établissements de crédit – au moins ceux qui ont choisi la médiation proposée par la FBF – prennent l'engagement d'appliquer les propositions du médiateur, sauf raison majeure. Plus concrètement, le refus pour une banque de se rallier aux conclusions du médiateur ne serait possible que sur la base d'une motivation claire et explicite, communiquée à toutes les parties.

Le client, bien entendu, demeurerait pour sa part, entièrement libre de sa décision.

B) Trois suggestions, de caractère plus général, me paraissent également de nature à améliorer le rôle et la portée de la médiation.

a. La bonne connaissance de la médiation :

Il me semble que même si « le démarrage du dispositif de médiation s'avère globalement satisfaisant », ainsi que le note le Comité de la médiation bancaire, sa portée demeure encore insuffisante en raison d'un déficit d'image et d'une information encore trop limitée.

Il ne suffit pas, en effet, de donner une information ponctuelle, essentiellement juridique, lors de la survenance d'un conflit, mais il faut également rappeler régulièrement l'existence de la médiation comme une solution possible de règlement rapide et gratuit des litiges.

Le formalisme qui consiste à se limiter aux mentions légales de la médiation, notamment dans les conventions et les relevés de compte, devrait s'accompagner de modes d'emploi concrets et précis sur son fonctionnement et sa portée. La médiation ne peut en effet avoir un véritable objectif d'amélioration de la qualité au sein de la relation banque – client que si elle est convenablement située et définie dans une démarche pédagogique.

Le nombre de réclamations reçues par le médiateur alors qu'elles devraient être traitées par les services clientèle des banques montre bien que cette confusion entre réclamations et litiges résulte d'une explication insuffisante du processus.

Il me paraît dès lors essentiel de multiplier et surtout de renouveler régulièrement les informations données sur la médiation, auprès des clients et des personnels des banques. A cet égard, les documents préparés par la FBF et librement utilisables par les banques, soit sur le site internet « www.lesclesdelabanque.com », soit dans le mini guide N° 3 « réglez un litige avec votre banque » constituent une excellente référence.

J'ai également eu l'occasion de noter l'efficacité des opérations de « promotion » de la médiation que j'ai pu effectuer lors des réunions des comités départementaux des banques de la FBF.

b. Le suivi des engagements de la profession :

Les engagements pris par les établissements de crédit, dans le cadre de la concertation conduite au sein du Comité consultatif du secteur financier, pour « mettre la banque à la portée de tous », vont être mis en œuvre en 2005 sur la base d'un calendrier précis.

Il semble évident que les médiateurs devraient être, comme pour la charte relative aux conventions de compte de dépôt, explicitement chargés par la profession de veiller à la bonne application des mesures décidées par les banques dans ce cadre.

- c. Il me paraît enfin utile d'appeler l'attention sur un sujet qui prend une importance croissante dans les relations banques-clients. Il concerne ce que l'on désigne habituellement sous le nom de « devoir de conseil » ou de conseil approprié (« best advice ») Même si cette question est naturellement plus particulièrement sensible en matière d'épargne et de gestion financière, elle est de plus en plus fréquemment soulevée par les clients des banques de détail.

Les médiateurs y sont régulièrement confrontés de deux manières :

- La régularité des opérations ou des services offerts. Il s'agit notamment de l'application correcte et éclairée des procédures, des mandats, des règles et des normes. Il peut s'agir aussi de la véracité et la qualité des publicités ou des informations communiquées. Sur ces sujets, les médiateurs savent généralement apprécier sans trop de difficultés, dès lors qu'ils peuvent se prononcer en équité, les questions qui leur sont soumises.
- La pertinence des conseils ou des recommandations données au client en fonction de sa situation particulière. Certains cas sont évidemment patents : vente à des personnes jeunes ou âgées de services ou de produits inutiles pour elles, commercialisation abusive de produits à fort risque à des personnes fragiles, arbitrages non fondés par l'intérêt du client... Les situations de ce type, diverses et parfois complexes, mettent souvent le médiateur devant des dilemmes difficiles à trancher.

Elles sont assez fréquemment encadrées dans d'autres pays par des règles ou des codes de déontologie ; à l'exception du récent code de déontologie sur la commercialisation du PERP, les banques françaises utilisent encore assez peu ce type d'instruments dans le domaine de la banque de détail.

Sans préjuger des discussions qui pourraient intervenir dans ces domaines, il me semble qu'elles seraient, à tout le moins, fort utiles aux médiateurs dans la conduite de leur mission.