

LE MEDIATEUR  
AUPRES DE LA FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

COMPTE RENDU D'ACTIVITE  
2005

B. JOLIVET  
L. FLOM SADAUNE

Le présent rapport a pour objet de présenter pour 2005 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 » qui lui a été envoyé le 27 décembre 2005 par le Comité de la médiation bancaire.

Diverses annexes précisent le mode de fonctionnement de cette médiation. C'est le cas notamment pour la liste des 125 établissements qui ont adhéré en 2005 à la médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, contre 122 en 2004, et pour la convention qui les lie dans ce cadre à la SDTB, filiale à 100% de la FBF.

\* \*  
\*

## **1/ Coordonnées du médiateur :**

Elles n'ont pas changé en 2005.

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](mailto: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/ Les grandes tendances de l'activité de médiation en 2005:**

Les tendances constatées en 2005 sont dans la ligne de celles qui avaient caractérisé l'année 2004.

- 862 courriers ont été reçus et enregistrés contre 914 en 2004 et 1 043 en 2003.
- 45 banques adhérentes ont été « actives » en 2005 – c'est-à-dire qu'au moins un courrier les concernant a été reçu par le médiateur. – Ce nombre était de 35 en 2004 et de 45 en 2003.  
La répartition des courriers aux banques « actives » est précisée par un graphique en annexe.
- Le passage par la médiation a permis d'apporter une solution satisfaisante à 151 courriers reçus par le médiateur.

## **3/ Activité du médiateur :**

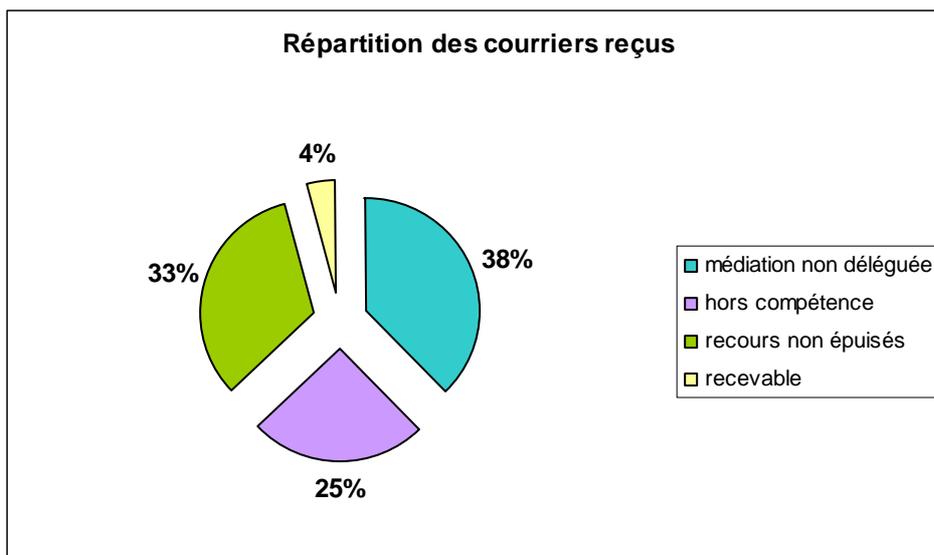
- Le mandat du médiateur est d'une durée de deux ans. Mon mandat actuel est le second et court depuis le 1<sup>er</sup> février 2005.
- J'ai également exercé temporairement les fonctions de médiateur du Crédit Lyonnais entre le 9 décembre 2004 et le 31 janvier 2005, sur la base des règles fixées par 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 répartition en 2005 a été de 54 option A et 71 option B. Elle est précisée en annexe.

- La portée de la médiation est précisée par la charte (annexée) qui lui est applicable, qui prévoit notamment 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.

#### **4 / Analyse de l'activité :**

A) Les 862 courriers reçus en 2005 ont été orientés de la manière suivante :

- 324 ont été écartés comme n'étant pas de la compétence du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. (courriers concernant d'autres médiateurs, d'autres activités – assurances, établissements financiers couverts par l'ASF, médiation de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), des demandes de recours sur des médiations...)
- 288 ont été différés pour non épuisement préalable des voies de recours interne des établissements.
- 217 ont été rejetés comme étant adressés au bon médiateur mais pour des sujets sur lesquels il n'est pas compétent. (cf. crédit, épargne...)
- 33 courriers (contre 29 en 2004) ont donc été directement « traitables » par le médiateur. Sur ces courriers, 26 ont fait ou feront l'objet à bref délai, d'une médiation explicite.

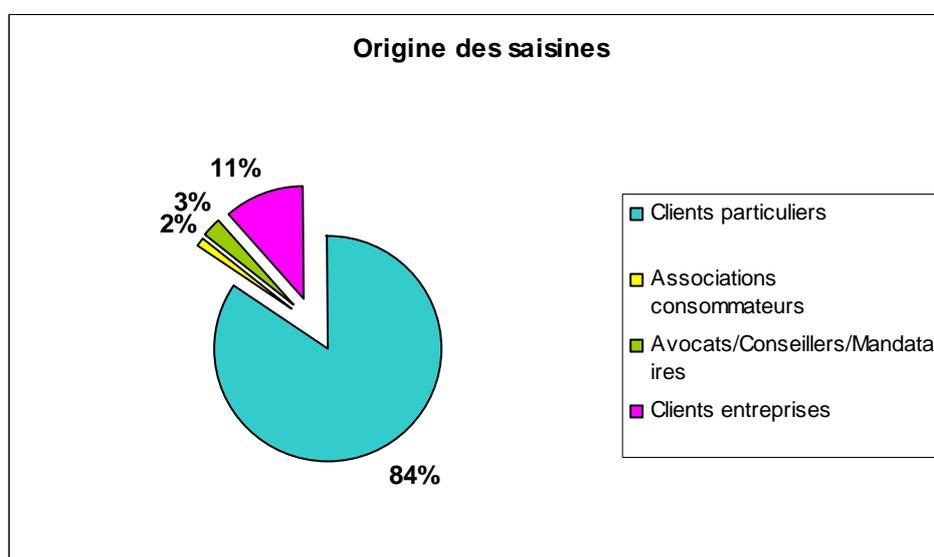


B) Il faut également observer que, au total, 151 courriers ont trouvé une solution satisfaisante pour les demandeurs du seul fait d'un passage par la « case » médiateur.

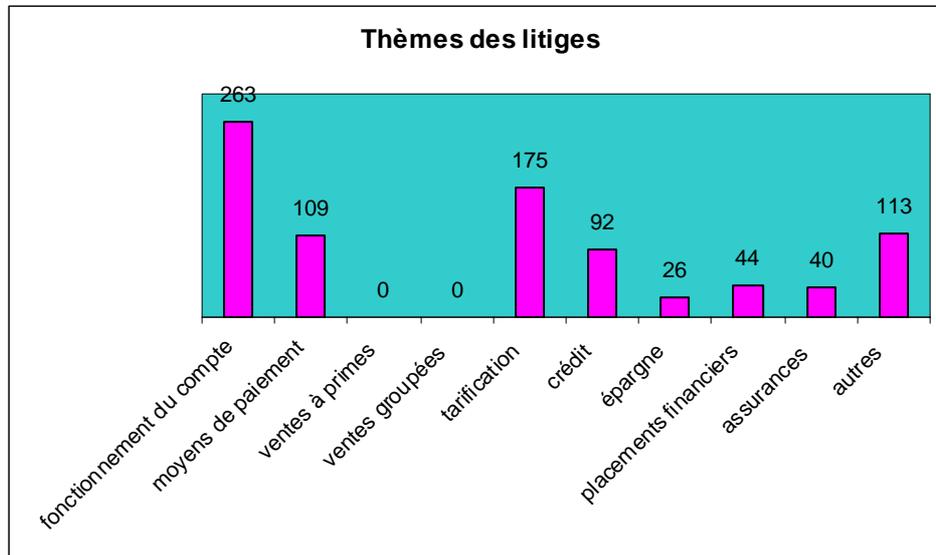
- 5 en « médiation non déléguée »
- 15 en « hors compétence »
- 121 en « recours non épuisés »
- 7 en « résolus avant médiation »
- 3 en « clôturés avant médiation ».

C) Origine de la saisine.

Sur ces 862 courriers, la majorité a été envoyée directement par le client puisque :

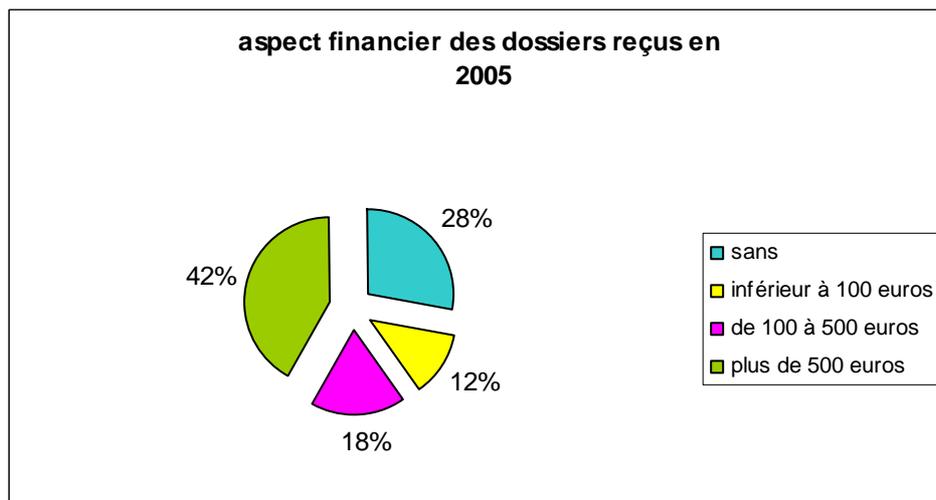


D) Analyse par thèmes des saisines :

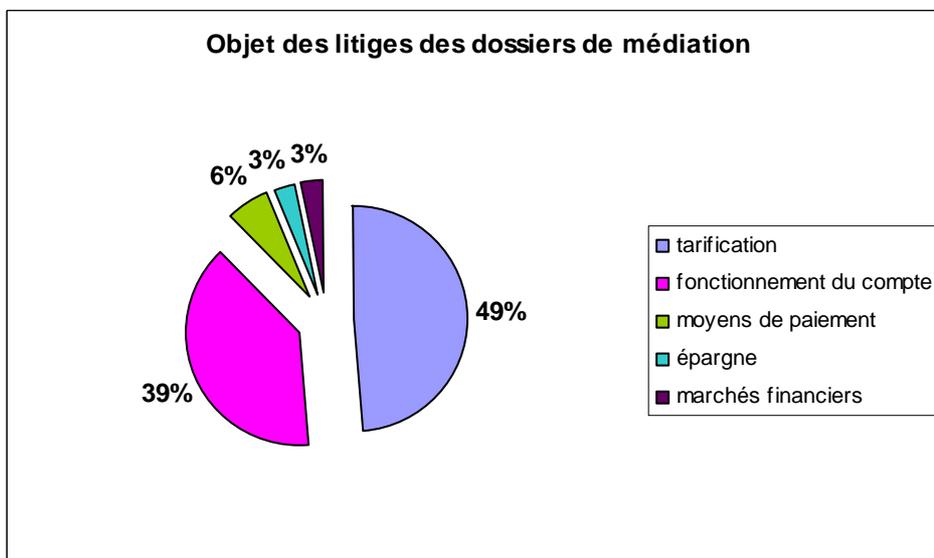
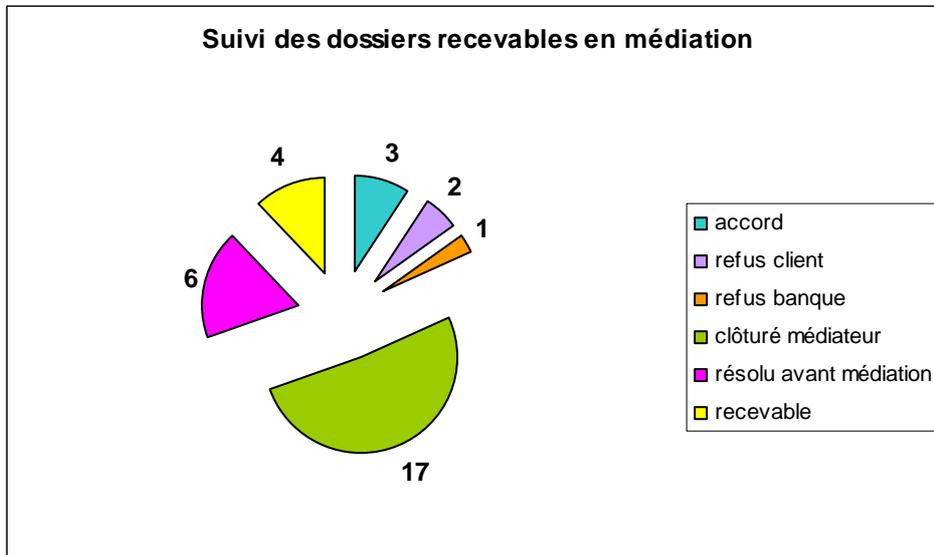


L'analyse détaillée de ces saisines figure en annexe du rapport.

E) Aspect financier des dossiers reçus :



F) Analyse des médiations :



G) Fonctionnement :

- 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.

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

- Comme en 2003 et en 2004, 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.
- La constitution par le Comité de la médiation bancaire d'un répertoire des adresses de saisines des médiateurs constitue un réel progrès pour faciliter l'accès des clients au médiateur.

J'en suis d'autant plus satisfait que, ainsi que je l'avais fait observer, le médiateur auprès de la FBF était devenu un bureau de renseignement par défaut dans ce domaine.

## **5/Cadre de fonctionnement de la médiation FBF:**

- a) 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.

- b) 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.
- c) Les principaux éléments juridiques sur lesquels s'appuie l'activité du médiateur auprès de la FBF ont été en 2005 (Cf. annexes) :
- Le code monétaire et financier, et notamment ses articles L 312-1-1 à L 312-1-4.
  - L'arrêté ministériel du 8 mars 2005 précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt.
  - L'arrêté ministériel du 4 avril 2005 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.
  - Les recommandations du Comité de la médiation bancaire du 18 octobre 2004.
  - La charte du service de médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, telle que modifiée au 1<sup>er</sup> janvier 2004.
  - La convention de médiation entre la SDTB et les banques adhérentes, telle que modifiée au 1<sup>er</sup> janvier 2004.

## **6/ Propositions et suggestions :**

### **A) Champ et portée de la médiation bancaire de la FBF :**

J'ai pris bonne note de ce que les instances compétentes de la Fédération Bancaire Française ont une position réservée sur ma suggestion d'étendre le champ de compétence du médiateur au fonctionnement des crédits, au moins pour la médiation offerte par la FBF.

J'ai également relevé que le Comité de la médiation bancaire, dans la conclusion de son rapport pour l'exercice 2004, souligne qu'une « extension du champ de compétence constituerait un facteur d'amélioration pour le client qui ne comprend pas toujours pourquoi le médiateur se déclare incompétent » et « se propose d'examiner quelles voies pourraient être explorées afin que le champ de compétence des médiateurs soit élargi ».

J'ai aussi observé que l'étude présentée à sa demande au Comité Consultatif des Services Financiers (CCSF), le 19 octobre 2005, sous le titre « la médiation financière : état des lieux, évolution et propositions d'amélioration » considère que « le problème essentiel concernant la médiation bancaire reste le fait que le champ de compétence légal du médiateur bancaire est trop limité, une grande partie des litiges (ceux concernant principalement les questions de crédit et de l'épargne) étant non éligibles à la médiation, ce qui est mal perçu par les clients et décrédibilise la médiation bancaire ».

Par ailleurs, je maintiens mes propositions de 2004 sur la portée à accorder aux propositions du médiateur qui me paraît insuffisante.

## **B) La bonne connaissance de la médiation :**

Je continue à suggérer, comme en 2004, que les clients des banques concernées soient mieux informés sur la procédure de médiation. Ce déficit d'information et de visibilité contribue sans doute assez largement à la portée relativement limitée qu'a actuellement le dispositif de médiation.

Pour être concret, la plupart des clients bancaires sont informés de l'existence d'un médiateur par la mention qui doit légalement en être faite sur les relevés de compte.

En l'absence d'autres informations – ce qui est généralement le cas – ils écrivent à ce médiateur sans en connaître « les règles du jeu » et sans même savoir qu'il est gratuit pour eux.

On peut, bien entendu, faire observer que, pour ceux d'entre eux qui ont une convention de compte, ces informations peuvent y figurer – pour autant qu'ils la lisent attentivement.

Je remarque cependant que très peu d'établissements fournissent une information régulière et détaillée sur ce qu'est la médiation et ses conditions de fonctionnement. La charte de la médiation applicable n'est pratiquement pas diffusée, l'obligation de recourir d'abord aux recours internes est à peu près inconnue, les domaines exclus du champ de compétence de la médiation (spécialement en cas de médiation « légale ») ne sont pas précisés.

A quoi il faut ajouter le fait que les personnels des banques sont rarement mieux informés sur ces sujets que les clients.

Le résultat est clair :

- Il y a souvent confusion entre réclamation et médiation, d'où l'importance des rejets pour non épuisement des recours internes.
- Il y a très souvent déception des clients qui pensent que la médiation couvre toutes leurs insatisfactions et qui sont « déçus » par l'importance des rejets par le médiateur pour incompetence.

Il me paraît indispensable, comme le note Le Comité de la médiation bancaires dans son rapport 2004 (P. 37), de procéder à une information régulière des clients sur la médiation, allant au-delà du « one shot » intervenu en 2003 lors de l'entrée en vigueur de ce dispositif.

Plus encore, c'est l'esprit de la médiation, son indépendance et sa souplesse qui devaient être vu en avant dans le cadre d'une amélioration de la relation banque-client à laquelle les clients sont évidemment très sensibles notamment dans une perspective de relation plus durable.

Dans cet esprit, j'ai bien noté l'étonnement du Comité de la médiation bancaire sur le fait que certains établissements, qui gèrent parfois un nombre significatif de comptes de dépôt, ne donnent lieu qu'à un nombre infime de courriers et son intention de mener des investigations spécifiques à ce sujet.

### **C) L'application des engagements pris par les banques en 2005 :**

1 / Les engagements pris par les banques françaises le 9 novembre 2004, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), constituent un progrès significatif dans le domaine des relations banques-clients, notamment par leur portée. Une grande partie des difficultés rencontrées dans ce domaine ont été traitées dans cet ensemble, ce qui constitue indéniablement pour les médiateurs un cadre amélioré et renouvelé pour l'accomplissement de leur mission. Il s'agit notamment des changements de banque et de la clôture des comptes courants, de l'affichage des tarifs, de l'accès aux espèces et surtout –sujet sur lequel j'avais

appelé l'attention- de l'information sur les conséquences des incidents de paiement par chèques et de la mise en place d'un forfait par chèque non provisionné comprenant l'ensemble des frais bancaires.

D'autres engagements ont été pris depuis par la Fédération Bancaire Française, par exemple pour l'information en matière de contrats d'assurance vie de groupe. Cet engagement, qui s'appliquera à compter du 17 juillet 2006, « s'impose à toutes les banques adhérentes et entre dans le champ des règles et du contrôle de la conformité » a indiqué la FBF.

Il est également plausible que les nouveaux engagements soient pris dans le cadre de la réflexion engagée à la demande du Ministre des Finances par M. Delmas – Marsalet sur la commercialisation des produits financiers.

Enfin, d'une manière générale, la Fédération Bancaire Française considère désormais (Cf. Actualité bancaire de mars 2006) que, « comme dans la plupart des pays européens, le développement, à côté de la loi, de codes de conduite... pour organiser les relations, fixer les règles du jeu et apporter progrès et sécurité aux acteurs... est indispensable ».

**2/** Pour ce qui me concerne, dans le cadre de ma mission auprès des banques adhérentes à la médiation de la FBF, et en plein accord avec les instances de la Fédération, je prends désormais en considération ces engagements pour motiver et fonder les médiations que je propose.

J'estime qu'il serait plus clair pour les banques concernées et leurs clients d'en faire désormais état, sous une forme appropriée, dans la charte de la médiation auprès de la FBF et dans la convention de médiation signée avec les adhérents.

**3/** Il subsiste naturellement une difficulté tenant à la définition précise des engagements pris par les banques françaises dans ce cadre d'auto régulation.

Pour le moment, s'agissant des engagements pris en 2004, j'ai bien noté qu'ils sont définis pour les banques de la FBF par les « communications adhérents » n° 2005-013, 2005-071, 2005-089, 2005-184, 2005-223, 2005-295 et 2005-308.

Cette solution présente des inconvénients dans la mesure où ces textes ne sont pas accessibles à tous (clients, associations...) et ne sont pas opposables aux banques. De même, les médiateurs – sauf à prévoir de les informer – n'en n'ont pas aujourd'hui connaissance.

Il me semble, sous réserve de l'appréciation du Comité de la médiation bancaire, qu'un dispositif du type code public de bonne conduite ou « Retail Banking Code » n'aurait pas ces inconvénients et devrait être examiné.

#### **D) Contrôle de conformité :**

De même, il me semble tout à fait important que soient rapidement précisées les relations entre médiation et contrôle de la conformité.

Le contrôle de la conformité, dans ses nouvelles modalités, définies par le règlement n° 97-02 du Comité de la réglementation bancaire et financière relatif au contrôle interne des établissements de crédit – applicables en 2006 – doit en effet prendre en compte la médiation et en assurer le respect pour éviter tout risque de non conformité, tel que défini par exemple à l'article 4 p).

Par ailleurs, il n'y aurait évidemment que des avantages à ce que s'établissent des relations croisées entre les responsables de la conformité et les médiateurs pour qu'ils puissent échanger leurs observations sur les activités bancaires, dans le respect de leurs compétences respectives.

#### **E) Autres sujets :**

Au vu des courriers adressés au médiateur, deux sujets me semblent appeler une transparence accrue et devraient faire l'objet d'un examen :

1/ En matière tarifaire, deux positions sont rarement explicitées dans leur contenu et leur portée, ce qui entraîne des malentendus :

- La tarification pour tenue de « compte inactif » ou « sans mouvement ».
- La tarification liée à un solde moyen créditeur sur le trimestre inférieur à une certaine somme (significative).

2/ Les conditions dans lesquelles le médiateur est susceptible d'intervenir, lorsqu'une procédure de surendettement est engagée ou pourrait l'être, sont aujourd'hui mal définies.

## 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.