

LE MEDIATEUR
AUPRES DE LA FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

COMPTE RENDU D'ACTIVITE
2006

B. JOLIVET
L. FLOM SADAUNE

Le présent rapport a pour objet de présenter pour 2006 les travaux du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF).

Il s'efforce de respecter, chaque fois que cela a été possible, le « plan type » qui lui a été envoyé le 21 décembre 2006 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 119 établissements adhérents en 2006 à la médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, contre 125 en 2005 et 122 en 2004, et pour la convention qui les lie dans ce cadre à la Société de Développement des Techniques Bancaires (SDTB), filiale à 100% de la FBF.

L'attention du lecteur est appelée sur le fait que ce rapport concerne exclusivement l'activité du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. Les bilans d'ensemble de la médiation bancaire sont retracés par le Comité de la médiation bancaire dans ses rapports annuels (www.banque-france.fr).

* *
*

1/ Coordonnées du médiateur :

Elles n'ont pas changé en 2006.

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 tout risque d'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 2006:

Les tendances constatées en 2006 sont dans la ligne de celles qui avaient caractérisé les années précédentes. Elles sont globalement satisfaisantes.

- 938 courriers ont été reçus et enregistrés contre 862 en 2005, 914 en 2004 et 1 043 en 2003.
- 39 banques adhérentes ont été « actives » en 2006 – c'est-à-dire qu'au moins un courrier les concernant a été reçu par le médiateur. – Ce nombre était de 45 en 2005, 35 en 2004 et de 45 en 2003.
La répartition des courriers aux banques « actives » est précisée par une liste en annexe.
- Une banque importante en termes d'activité de médiation est sortie en début 2006 du périmètre du dispositif FBF. Il s'agit de la Banque Populaire des Pyrénées Orientales, de l'Aude et de l'Ariège qui a fusionné avec la Banque Populaire du Midi. La nouvelle entité, la Banque Populaire du Sud, a choisi de « privilégier le critère régional » et de se doter d'un médiateur propre.
- Les autres modifications intervenues sont soit mineures soit n'affectent pas significativement le périmètre de la médiation FBF.

3/ Activité du médiateur :

- Le mandat du médiateur est d'une durée de deux ans.
- 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 2006 a été de 48 option A et 71 option B. Elle est retracée 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 938 courriers reçus en 2006 ont été orientés de la manière suivante :

- 351 ont été écartés comme n'étant pas du ressort 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...)

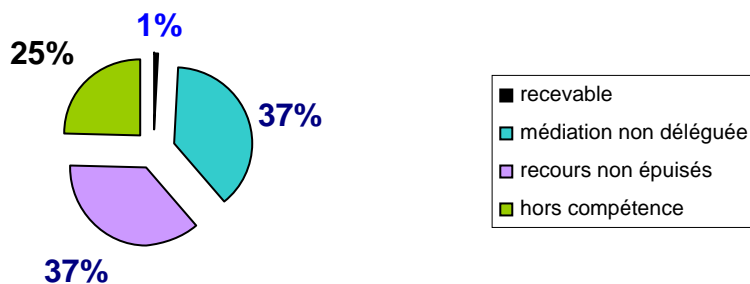
S'agissant de la médiation FBF :

- 232 ont été rejetés comme étant adressés au bon médiateur mais pour des sujets sur lesquels il n'est pas compétent. (cf. crédit, épargne...) compte tenu de l'option choisie par l'établissement.

- 341 ont été différés pour non épuisement préalable des voies de recours interne des établissements.

- 14 courriers (contre 33 en 2005 et 29 en 2004) ont donc été directement « traitables » par le médiateur. Sur ces courriers, 10 ont fait l'objet d'une médiation explicite, 2 sont actuellement en phase de pré médiation et 2 ont le statut de recevable.

Répartition des 938 dossiers reçus en 2006

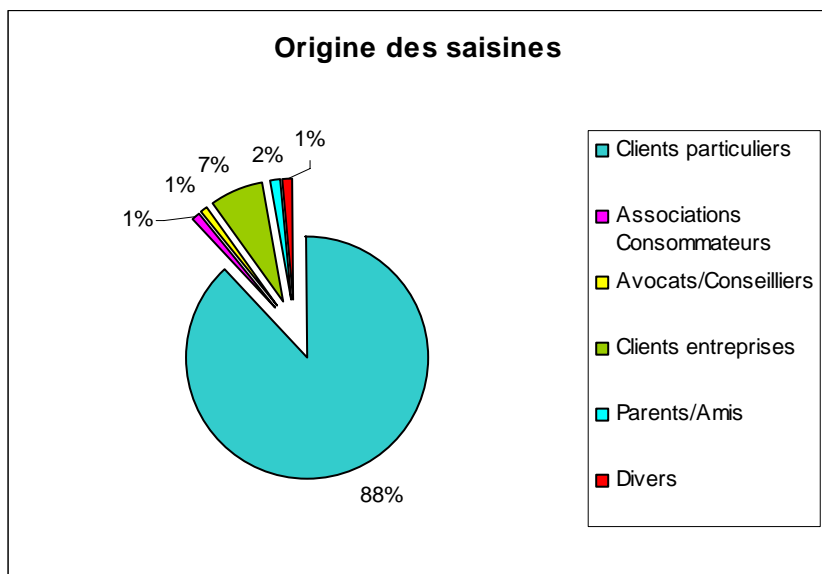


B) Il faut également observer que, au total, 194 courriers sur les 587 du ressort de la médiation FBF ont trouvé une solution satisfaisante pour les demandeurs du seul fait d'un passage par la « case » médiateur.

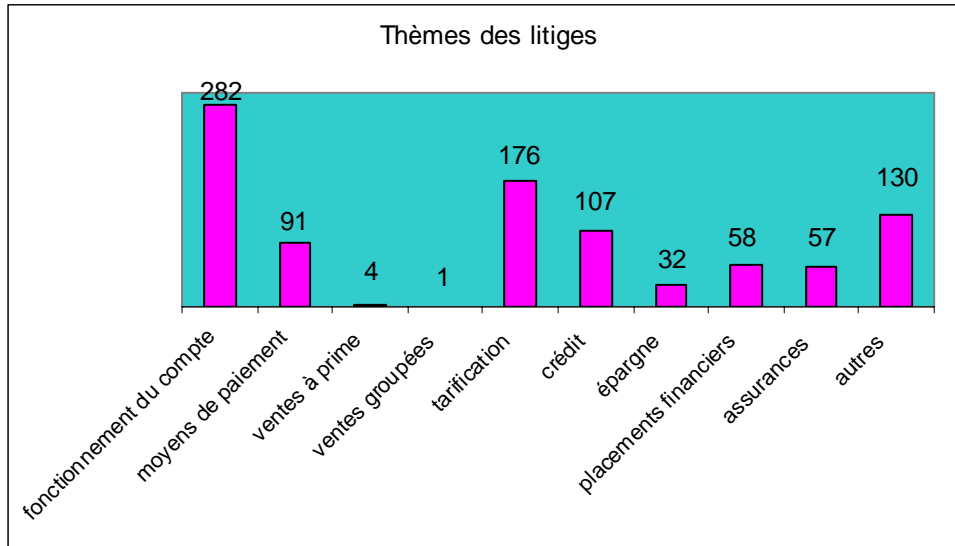
- 35 en « hors compétence »
- 158 en « recours non épuisés »
- 1 en « clôturé médiateur »

C) Origine de la saisine.

Sur ces 938 courriers, la majorité a été envoyée directement par le client :

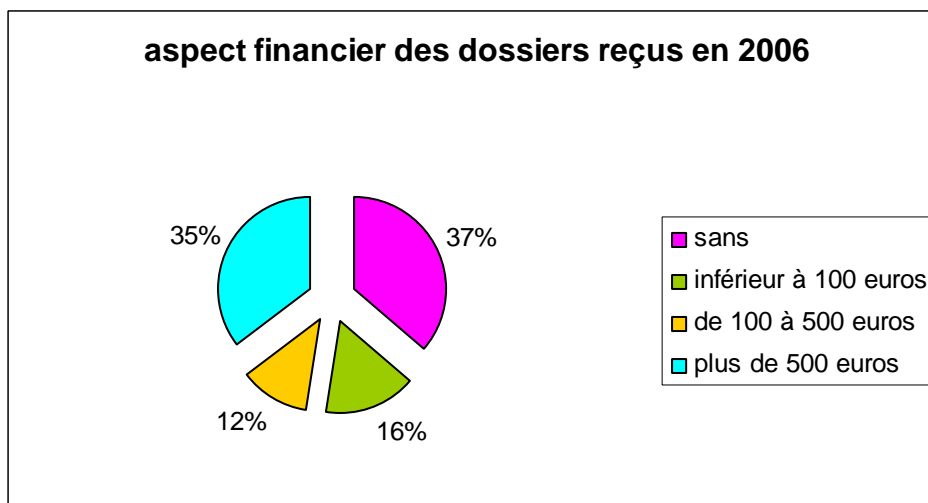


D) Analyse par thèmes des saisines :

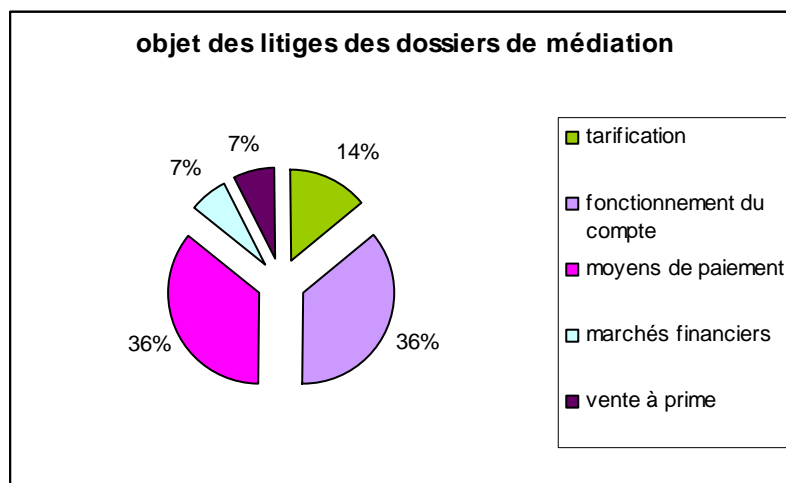
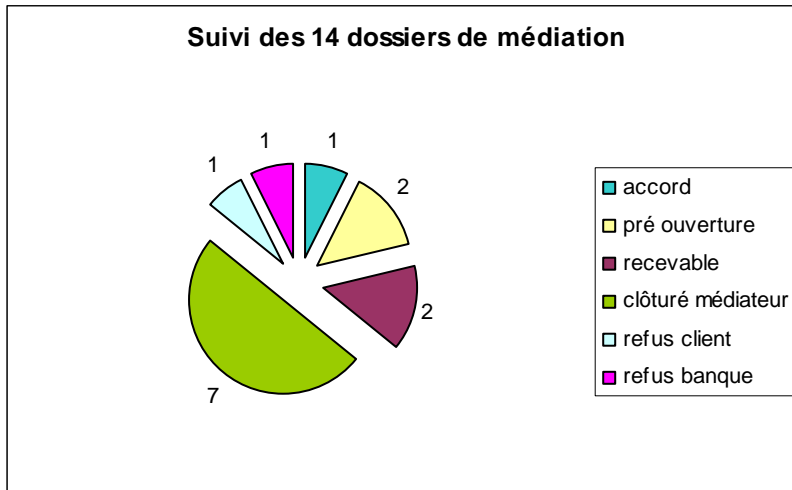


L'analyse détaillée de ces saisines figure en annexe du rapport.

E) Aspect financier des dossiers reçus :



F) analyse des médiations :



G) Fonctionnement :

- D'une manière générale, le système de médiation de la FBF est caractérisé par sa spécificité. Il constitue en effet aujourd'hui – avec celui qui a été mis en place par l'Association des Sociétés Financières (ASF) – la seule médiation bancaire « pour compte commun », les autres se situant au niveau d'un établissement ou d'un groupe.

Dans le cadre de cette mise en commun, il rassemble pour l'essentiel :

- des établissements de taille modeste, d'origine française ou étrangère,
- des établissements faisant partie d'un groupe mutualiste ou coopératif,
- des établissements dont l'activité de banque de détail est restreinte ou spécialisée (cf. gestion de fortune...),
- la majorité des banques à distance qui n'ont pas de guichets mais une activité via internet.

Cette forme de médiation n'est donc pas comparable à celle recensée par le Comité de la médiation bancaire comme étant pour « compte propre ». Le nombre de courriers et de médiation qu'elle recense (938 en 2006) étant notamment très inférieur à celui des grands groupes qui constituent l'essentiel de l'activité de banque de détail (environ 19 000 réclamations), il serait imprudent d'en tirer des conclusions générales.

Elle comporte toutefois des caractéristiques propres qui méritent d'être soulignées :

- Le positionnement totalement extérieur de son médiateur choisi par la FBF et rémunéré par elle(plutôt que par les établissements) ne peut que conforter la perception de son indépendance.
- Son fonctionnement s'articule autour d'un réseau de correspondants désignés par les établissements avec lesquels les relations sont généralement tout à fait satisfaisantes. De ce fait, c'est l'ensemble des courriers reçus qui fait l'objet d'un suivi particulier, ce qui explique le taux élevé des courriers recevant une réponse favorable et de ce fait le nombre relativement modeste des médiations à proprement parler.
- La relation privilégiée avec les banques à distance permet également de traiter d'une manière spécifique les problèmes particuliers liés à ce type de relations et à l'usage de l'internet (déficiences, codes, inadéquation des matériels, clôtures de comptes, informations, services relation-clientèle...).

- Le délai de deux mois fixé au médiateur a été tenu sans difficultés particulières.
- Comme les années précédentes, 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 désormais un réel progrès pour faciliter l'accès des clients au médiateur.

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 2006 (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.
 - 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.
 - S'ajoutent à ces textes :
 - l'avis du Comité de la médiation bancaire du 9 février 2006 sur la recommandation n° 2005-02 émise par la Commission des clauses abusives relative aux comptes de dépôt.
 - le suivi des engagements pris par les banques françaises dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) notamment en novembre 2004.

6/ Remarques et suggestions générales:

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 noté que, comme pour 2004, le Comité de la médiation bancaire a, dans son rapport pour 2005, estimé par la voix de son Président, le Gouverneur de la Banque de France, que « la limitation du champ de compétence légal de la médiation bancaire ... nuit à la lisibilité du dispositif par la clientèle et pourrait constituer un frein au développement de la médiation ». Il a également rappelé les recommandations issues du rapport Delmas Marsalet qui « aborde le traitement amiable des litiges et pose comme principe d'instituer un médiateur compétent pour les litiges relatifs à des produits d'épargne ».

Par ailleurs, je maintiens ma proposition de 2004 sur la portée à accorder aux propositions de règlement amiable du médiateur auprès de la FBF et notamment l'obligation de motiver clairement et à l'égard de tous le refus par une banque de se rallier aux conclusions du médiateur.

B) La bonne connaissance de la médiation :

Je continue à suggérer, comme en 2004 et en 2005, 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 encore limitée qu'a actuellement le dispositif de médiation. Je remarque notamment que très peu d'établissements fournissent une information régulière et détaillée sur ce qu'est la médiation et ses conditions de fonctionnement.

Il me paraît en tout cas indispensable de procéder à une information suivie des clients sur la médiation, allant au-delà du « one shot » intervenu en 2003 lors de l'entrée en vigueur de ce dispositif.

A ce sujet, je rappelle que le Gouverneur de la Banque de France, président du Comité de la médiation bancaire, a « souligné en 2006 l'importance d'une bonne information du client sur le dispositif de médiation et rappelé que la qualité de l'information dépend des établissements bancaires qui doivent tous œuvrer en vue d'une meilleure connaissance et d'une meilleure compréhension par leurs clients du dispositif de médiation mis en place à leur destination ».

C) Journée d'information des médiateurs :

Le Comité de la médiation bancaire a décidé d'organiser le 12 juin 2006 une journée d'information à laquelle étaient conviés l'ensemble des médiateurs.

Cette première réunion, présidée par le Gouverneur de la Banque de France, a été très suivie et appréciée par l'ensemble des participants.

J'ai eu l'occasion de m'exprimer aux cours des travaux sur le rôle de la médiation bancaire. Le texte de mon intervention figure en annexe du présent rapport.

7/ Suggestions particulières relatives à la médiation auprès de la FBF :

A) il serait plus clair et plus précis que le suivi - dans le cadre de la médiation – du respect des engagements pris par la profession bancaire figure désormais explicitement dans la charte de la médiation FBF et dans la convention signée avec les adhérents à cette médiation.

B) Il me semblerait utile, après plus de 4 ans de fonctionnement, que la Fédération Bancaire Française puisse réunir les adhérents à son dispositif de médiation pour recueillir leurs observations et, le cas échéant, leurs suggestions sur l'amélioration de la charte et des méthodes employées.

De même, une « relance » auprès des organisations de consommateurs – dont le « taux d'usage » de la médiation FBF demeure très modeste – pourrait s'avérer favorable.

C) Quelques sujets – dont certains ont déjà été mentionnés par mes précédents rapports – reviennent régulièrement dans les courriers que je reçois et gagneraient à être approfondis :

- Les principes de tarification retenus pour les comptes « inactifs ou sans mouvement ».
- Les principes de tarification applicables en cas de solde moyen créditeur sur le trimestre inférieur à un certain montant.
- Les règles applicables aux aspects bancaires des successions.

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.