

Rapport d'activité

2013

Rapport d'activité

2013



préface

En France, la médiation bancaire est le seul système, hors domaine judiciaire, à être strictement encadré par la loi. Les autres types de médiation, qui se multiplient dans nombre d'activités, sont de nature conventionnelle. Elle a pour ultime vocation de proposer la résolution amiable des conflits entre un établissement bancaire et ses clients particuliers afin de leur permettre de conserver de bonnes relations sur le plan contractuel et commercial.

Le présent rapport a pour objet de présenter pour **2013** les travaux de Monsieur Paul LORIDANT, médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF).

Diverses annexes précisent le mode de fonctionnement de cette médiation. C'est le cas notamment pour la liste des **121** établissements adhérents en 2013 à la médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, contre 120 en 2012, 122 en 2011 et 118 en 2010, 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).





sommaire

6	Introduction
8	Chapitre 1 La médiation bancaire auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF)
10	Le service de médiation auprès de la FBF
11	- Le fonctionnement du service de médiation et la procédure de saisine du médiateur
15	- Le champ de compétence du médiateur
17	Activité du médiateur auprès de la FBF
17	- Les chiffres de la médiation
23	- Analyse des statistiques du service de médiation
26	Chapitre 2 Bilan et perspectives de la médiation auprès de la FBF
28	Les grandes tendances de l'activité du médiateur
28	- Les problématiques relevées en 2013
31	- Les thèmes récurrents
33	Observations du médiateur auprès de la FBF sur les dossiers de médiation pour 2013
33	- Les thèmes à mettre en évidence
39	- Les perspectives et les activités extérieures du médiateur auprès de la FBF
44	Conclusion
46	Annexes





Introduction



Paul LORIDANT

Médiateur auprès de la
Fédération Bancaire Française

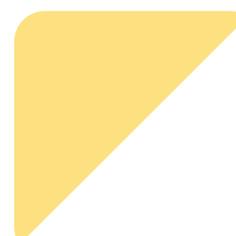
La place de la médiation dans le paysage bancaire est aujourd'hui centrale dans la résolution des différends qui peuvent opposer un client à son établissement bancaire. En effet, lorsque le dialogue est rompu ou devenu trop difficile entre un client, son agence bancaire et le service Relations Clientèle et lorsque leur relation commerciale est réduite à sa plus simple expression, le médiateur bancaire représente cette tierce personne qui peut donner son avis extérieur, en toute objectivité, et permettre d'aplanir les difficultés qui semblaient auparavant insurmontables. Ses préconisations sont rendues en droit et en équité.

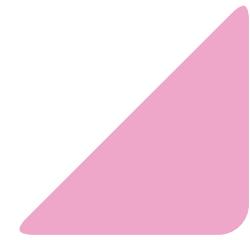
Le médiateur auprès de la FBF est parfois amené à simplement expliquer une législation en matière bancaire ou encore une disposition contractuelle, mais il doit également parfois rechercher la volonté des parties par exemple lors de la souscription d'un contrat dont l'application est remise en cause par l'une d'entre elles. Le médiateur auprès de la FBF, bien que la législation ne le lui impose pas, se positionne également comme un lanceur d'alerte lorsque la situation financière d'un client met en péril sa relation avec sa banque et

qu'un accompagnement renforcé de cette dernière pourrait aider celui-ci à retrouver une gestion saine de ses comptes et donc des relations apaisées avec son établissement.

Il est d'ailleurs de plus en plus sollicité par les clients qui rencontrent des difficultés temporaires et qui souhaitent être soutenus par leur établissement bancaire. Cette tendance est d'autant plus forte que la crise financière continue à traîner dans son sillage les conséquences financières d'une perte d'emploi, d'une dépression, d'un impayé de crédit, d'une interdiction bancaire ou encore d'une situation de surendettement.

Le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française a le privilège, du fait du caractère mutualisé de son service de médiation, d'avoir une vision plus globale des différends qui peuvent opposer les banques et leurs clients. Il est en effet important de relever que les thèmes des litiges sont communs à tous les établissements bancaires dont les clients ont fait appel au médiateur. Ainsi, la première partie du rapport sera consacrée à expliquer le fonctionnement du service de médiation auprès de la Fédération Bancaire Française et à analyser les chiffres de l'année 2013. La partie consacrée au bilan et aux perspectives de la médiation auprès de la FBF permettra, quant à elle, de mettre en lumière les grandes tendances de l'activité du médiateur ainsi que ses observations sur la médiation en 2013.





Chapitre 1

La médiation bancaire auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF)



Dans le cadre de l'application de la loi MURCEF du 11 décembre 2001, les établissements bancaires ont l'obligation de proposer un service de médiation à leur clientèle particulière pour tenter de régler à l'amiable les litiges pouvant advenir dans leurs relations commerciales. Le service est gratuit pour les clients mais a évidemment un coût pour la banque.

La Fédération Bancaire Française a mis en place un service de médiation mutualisé pour répondre aux obligations légales des établissements bancaires vis-à-vis de leurs clients n'agissant pas pour des besoins professionnels. C'est ainsi qu'en 2013, 121 établissements bancaires ont adhéré et cotisé pour ce service. La fonction de médiateur auprès de la FBF est occupée, depuis le 1er février 2012, suite à un choix du Comité exécutif de la FBF, par Paul LORIDANT, sénateur honoraire et cadre de direction retraité de la Banque de France. Celui-ci a été renouvelé dans ses fonctions en janvier 2014 pour une durée de trois ans.

Le législateur a souhaité un certain formalisme et une procédure pour sa désignation en vue de garantir sa totale indépendance. Le Comité de la médiation bancaire a précisé dans sa recommandation du 30 avril 2013 relative aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire, les bonnes pratiques que les établissements doivent suivre en la matière. Ainsi, le médiateur auprès de la FBF est nommé pour trois ans renouvelables. Il n'est pas salarié de la FBF et assure une prestation de service, rémunérée comme telle. Il n'a donc pas de lien de subordination, ni avec la FBF, ni avec les établissements adhérents. Il agit en toute indépendance. La SDTB, filiale de la FBF, met à sa disposition un service de médiation composé de 3 personnes.

Ce chapitre a pour objectif de présenter le fonctionnement du service de médiation auprès de la Fédération Bancaire Française et d'expliquer le processus de traitement d'un dossier de la saisine jusqu'à la proposition de médiation. Un éclairage sera apporté sur l'activité du médiateur par la communication et l'analyse des chiffres de la médiation pour l'année 2013.

Le service de médiation auprès de la FBF

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.

Ainsi le traitement des réclamations soumises au service de médiation est encadré par trois principes incontournables.

Le premier principe est celui qui fait dépendre la prise en charge d'un dossier à **l'adhésion préalable de l'établissement bancaire au service de médiation**.

Les coordonnées du médiateur compétent pour chaque établissement devant être communiquées aux clients, le médiateur auprès de la FBF ne devrait recevoir que les réclamations des clients de banques ayant adhéré à ce service. Toutefois, le fait même que le service de médiation soit mutualisé, incite beaucoup de clients à penser que le médiateur auprès de la FBF est compétent pour connaître tous les litiges les opposant à n'importe quelle banque française ou étrangère. Ce constat a obligé le service de médiation à mettre en place une procédure de traitement spécifique des dossiers dits « réorientés ».

Le deuxième principe, pour les dossiers qui concernent une banque adhérente au service de médiation proposé par la FBF, est celui de la détermination de la **compétence du médiateur** qui a été limitée par le législateur. En effet, le médiateur n'est pas compétent pour tous les différends qui peuvent opposer un client à son établissement bancaire. Il faut donc vérifier si le thème du litige n'est pas exclu du champ de compétence du médiateur mais également si le client est susceptible de bénéficier du dispositif de médiation de par ses relations avec la banque mais aussi de par son activité professionnelle et sa personnalité juridique (personne morale ou personne physique).

Le caractère mutualisé du service médiation impacte nécessairement sur son mode de fonctionnement et sur la procédure de saisine du médiateur. En revanche cela n'a aucun impact sur le champ de compétence du médiateur qui est plutôt étendu.

Le troisième principe en vigueur dans le cadre du service de médiation auprès de la FBF est celui du **caractère non contraignant** pour le client mais également pour l'établissement de la proposition de règlement amiable faite par le médiateur. Bien entendu, si l'établissement choisit de ne pas suivre l'avis de celui-ci, il doit l'en informer et motiver son refus. Le client, quant à lui, peut toujours rejeter la proposition de médiation sans fournir d'explication.

1. Le fonctionnement du service de médiation et la procédure de saisine du médiateur

Dans le cadre de la mutualisation du traitement amiable des réclamations, le service médiation auprès de la FBF rassemble pour l'essentiel des établissements faisant partie d'un groupe mutualiste ou coopératif, dont notamment cinq Caisses d'Épargne et sept Caisses de Crédit Agricole, des établissements de taille modeste, d'origine française ou étrangère, des établissements dont l'activité de banque de détail est restreinte ou spécialisée (cf. gestion de fortune ...) et la majorité des banques à distance qui n'ont pas de guichet 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 médiations qu'elle recense étant notamment très inférieur à celui des grands groupes qui constituent l'essentiel de l'activité de banque de détail (plus de 34 500 réclamations en 2011 recensées par le Comité de la médiation bancaire), il serait imprudent d'en tirer des conclusions générales. Elle comporte toutefois des caractéristiques propres qui méritent d'être soulignées.

A LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION

Le positionnement totalement extérieur de son médiateur choisi par la FBF et rémunéré par sa filiale SDTB (et non par les établissements adhérents) ne peut que conforter la perception de son indépendance.

Par ailleurs, le fonctionnement du service de médiation 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, dès réception d'un courrier par le service de médiation, celui-ci, quel que soit son statut, fait l'objet d'un suivi particulier.

Cette phase de pré-médiation explique le taux élevé de réponses spontanées favorables à la demande des clients. De même, bien qu'en progression en 2013, le nombre relativement modeste des dossiers pour lesquels le médiateur effectue une proposition de médiation, s'explique en partie par cette possibilité laissée

par le système de médiation auprès de la FBF, pour l'établissement concerné de revoir le dossier sous un angle différent et par leur remplacement fréquent, tout au long de la procédure, par de simples « interventions » du médiateur, aussi bien acceptées par les banques que par les clients, sans être aussi formelles qu'une véritable médiation.

De plus, la relation privilégiée avec les banques à distance permet également de traiter d'une manière spécifique et dans le cadre d'un dialogue rapproché les problèmes particuliers tenant à l'usage de l'internet.

Le délai de deux mois fixé au médiateur a été raisonnablement tenu, même si la complexité croissante des dossiers rend cet objectif plus difficile à atteindre. Toutefois, il est nécessaire de rappeler que le Médiateur ne peut essayer de proposer un règlement amiable qu'à partir du moment où il est en possession de tous les éléments relatifs au litige. Pour ce faire, il lui est, bien entendu, nécessaire de disposer des positions des deux parties et des documents relatifs au litige.

Les difficultés rencontrées en 2013 dans l'exercice de la médiation FBF sont de divers ordres.

Comme l'année passée, il est nécessaire de rappeler que la médiation présume la bonne foi de toutes les parties au litige, d'autant que le médiateur ne dispose naturellement d'aucun pouvoir d'investigation. Les litiges où les éléments avancés sont « parole contre parole » sans disposer d'éléments de preuve crédibles sont nombreux.

En outre, certaines pratiques toujours en usage sont incompatibles avec la médiation :

- ▲ L'indication préalable à l'étude du médiateur que les recommandations sur certains dossiers seraient de toutes façons rejetées ; il faut toutefois noter que cette pratique tend, bien heureusement, à se faire plus rare.
- ▲ La clôture de compte en cours de médiation qui aurait pour effet de mettre fin à cette dernière.
- ▲ La mise au contentieux avec intervention d'un organisme de recouvrement valant interruption de la médiation.

En application de la Charte de la Fédération Bancaire Française, le compte rendu du médiateur est rendu public, en particulier sur le site internet de la FBF et pour la première fois, pour le rapport 2013, sur le site internet du médiateur (lemediateur.fbf.fr).

Le médiateur dispose d'un bureau et des moyens, notamment informatiques, qui lui sont nécessaires. Deux collaboratrices et une assistante administrative sont mises à sa disposition et s'occupent exclusivement du service de médiation.

Les principaux éléments juridiques sur lesquels s'appuie l'activité du médiateur auprès de la FBF ont été en 2013 :

- ▲ Le Code monétaire et financier, et notamment ses articles **L 316-1** précisant le cadre de la médiation bancaire, **L 312-1-1** relatif à la convention de compte de dépôt et **L 314-12** sur le contrat cadre de services de paiement.
- ▲ L'article 2238 du Code civil relatif au délai de prescription.
- ▲ 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.
- ▲ La loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (dite Loi Lagarde).
- ▲ La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires.
- ▲ Les recommandations de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.
- ▲ Les recommandations du Comité de la médiation bancaire.
- ▲ La charte du service de médiation proposée par la Fédération Bancaire Française.
- ▲ La convention de médiation entre la SDTB et les banques adhérentes.
- ▲ La dépêche du Garde des Sceaux, Ministre de la Justice et des Libertés relative au traitement des usages frauduleux de cartes bancaires et aux dispositions du code monétaire et financier en la matière du 2 août 2011.
- ▲ Les textes européens adoptés : la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation « directive ADR » et le règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation « règlement ODR ».

Début 2014, les travaux de mise en conformité de certains de ces documents avec la recommandation 2013-01 du 30 avril 2013 du Comité de la médiation bancaire relative aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire ont abouti à un changement de rédaction.

B LA PROCÉDURE DE SAISINE DU MÉDIATEUR

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

Tous les courriers adressés au médiateur sont reçus directement et exclusivement par lui et ses adjointes, sauf les courriers adressés à la Fédération Bancaire Française et transmis au service de médiation pour traitement. Ils font toujours l'objet d'un accusé de réception indiquant si le différend entre, ou non, dans le champ de compétence du médiateur.

Parallèlement, tous les courriers ont encore été transmis en 2013 au médiateur compétent lorsque le litige ne concerne pas une banque adhérente au service de médiation auprès de la FBF.

Pour les courriers concernant les établissements adhérents à la médiation FBF, le médiateur s'appuie sur un réseau de **correspondants** désignés par les établissements adhérents, permettant ainsi à la procédure de médiation de fonctionner de manière contradictoire.

La saisine du médiateur auprès de la FBF, pour les clients des banques ayant recours à ce service (**voir en annexe la liste des banques concernées**), se fait exclusivement par courrier, par message électronique ou depuis avril 2014, sur le site internet du médiateur (lemediateur.fbf.fr). Le médiateur ne reçoit pas les parties engagées par la procédure. Le courrier est adressé à une boîte postale réservée au médiateur.

Les collaborateurs du médiateur ouvrent le courrier qui lui est adressé, sans que la FBF ait à en connaître le contenu. Après vérification de sa compétence sur le dossier présenté, il est demandé à chacune des parties, le client et l'établissement concerné, de fournir les pièces pouvant éclairer les causes du litige ou la position des parties. Le délai légal de deux mois pour rendre une proposition de médiation ne peut courir, selon notre interprétation, qu'à partir du moment où le dossier est complet, c'est-à-dire à l'obtention des réponses aux interrogations complémentaires du médiateur auprès de chacune de ces dernières. La diligence des parties pour répondre aux questions est un gage de la rapidité de la médiation.

La saisine du médiateur présuppose la transparence et la bonne foi des parties. A cet effet, **les banques adhérentes au service de médiation ont signé une convention avec la FBF, via sa filiale la SDTB, qui a élaboré une charte spécifique.**

Le secret bancaire ne peut être opposé au médiateur par aucune des parties. La dissimulation de pièces, et la mauvaise foi sont des causes de classement sans suite du dossier.

Les conclusions du médiateur sont soumises au même moment à chacune des parties et requièrent leur approbation explicite. En cas de désaccord, la médiation a échoué et chacune des parties retrouve sa liberté d'action, notamment pour un recours éventuel à la voie judiciaire.

Le médiateur est tenu de rendre ses conclusions en droit et en équité. Chaque cas est spécifique et à analyser comme tel. Le médiateur demande donc systématiquement à la banque mise en cause, le profil client du requérant pour permettre une médiation personnalisée. Par ailleurs, pour éviter toute pérégrination à l'intérieur de chaque banque adhérente, le médiateur souhaite avoir un interlocuteur unique dans l'établissement, charge à lui de contacter les services concernés par le litige et de jouer l'interface. Le choix du correspondant médiateur qui revient à la direction de la banque est très divers : le service clientèle, le contentieux, la direction générale, le service conformité... Cette procédure préserve la banque concernée de toute immixtion du médiateur et l'indépendance de celui-ci.

Le médiateur auprès de la FBF peut être saisi par courrier, à sa boîte postale personnelle à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur auprès de la FBF
CS 151 – 75422 Paris Cedex 09

Il peut également être contacté sur son site internet lemediateur.fbf.fr.

Pour éviter tout risque d'ambiguïtés, il fonctionne uniquement par procédure écrite. Ses coordonnées téléphoniques sont naturellement à la disposition du Comité de la médiation bancaire.

2. Le champ de compétence du médiateur

Les médiateurs bancaires ont compétence pour régler les litiges entre les clients particuliers et leurs banques et plus précisément tous les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opération de banque (gestion de compte et des opérations de crédit, services de paiement, services d'investissement, placements financiers et produits d'épargne), ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la banque.

Le législateur a explicitement exclu de leur champ de compétence toutes les réclamations portant sur des relations ou des besoins professionnels, y compris ceux émanant d'entrepreneurs individuels. Cette disposition est parfois mal comprise par certains requérants qui s'adressent à tort aux médiateurs bancaires. Les litiges liés à une activité professionnelle sont à diriger vers le « médiateur du crédit » et son correspondant local, c'est-à-dire le directeur départemental de la Banque de France. Naturellement, celui-ci ne prend en charge que les litiges relatifs à des opérations de crédit.

En outre, les médiateurs n'ont pas compétence pour discuter de l'octroi ou non de crédits ou découverts que peuvent accorder les banques à leurs clients ainsi que sur la fixation des tarifs de leurs services ou prestations. Le droit au prêt

n'existe pas et tout établissement bancaire est libre de mesurer son risque et de décider s'il accepte, ou non, de prêter à un client. Ce point est souvent un motif d'incompréhension de la part des clients déboutés.

En revanche, les médiateurs peuvent être saisis sur l'application des contrats signés entre les parties et le respect des tarifs rendus publics par les établissements.

Il est important de rappeler que, limité à l'origine aux litiges relatifs à la gestion du compte de dépôt, aux ventes liées et aux ventes à prime, le champ de compétence de la médiation bancaire telle que connue aujourd'hui, a été étendue par la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs du 3 janvier 2008. Cet élargissement répondait aux vœux du Comité de la médiation bancaire et du Comité Consultatif des Services Financiers (CCSF) et permettait un alignement de tous les établissements de crédit sur ceux qui avaient déjà procédé de manière volontaire à cette amélioration.



Activité du médiateur auprès de la FBF

Le médiateur auprès de la FBF a pour principale mission de prendre en charge les réclamations pour lesquelles une solution n'a pas été trouvée par l'agence ou le service clientèle des établissements bancaires lorsque le client fait appel à lui.

Afin d'aboutir à une solution amiable qui puisse convenir aux deux parties, le médiateur a besoin, avant d'étudier le dossier, de disposer de certains éléments relatifs au litige, notamment l'aspect financier du dossier, le thème du litige et l'origine de la saisine.

Par ailleurs, le dossier de réclamation du client va évoluer tout au long de la procédure de médiation en fonction de la banque concernée, de la compétence ou non du médiateur, du thème du litige, du règlement amiable en pré-médiation, de la proposition du médiateur et de l'accord ou du refus des parties de se soumettre à la décision du médiateur.

Toutes les réclamations transmises au médiateur font ainsi l'objet, dans ce rapport d'activité, d'une étude statistique afin d'en faire l'analyse qui permettra ensuite de dégager les grandes tendances de l'année 2013.

1. Les chiffres de la médiation

Les statistiques du service de médiation pour 2013 ont été réalisées de manière à apporter des précisions sur l'origine des saisines ainsi que la répartition des dossiers en fonction de leur statut, de leur thème principal et de leur avancement. Ces chiffres permettent également de mettre en lumière les propositions de médiation faites par le médiateur pour l'année 2013.

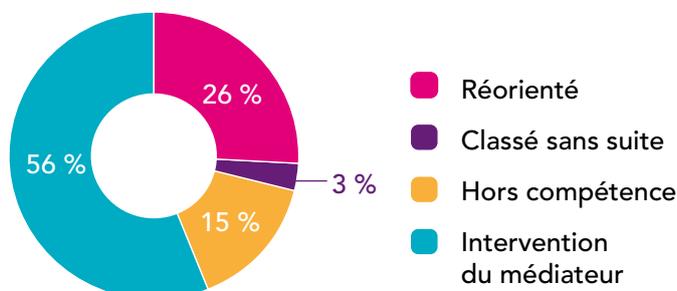
A RÉPARTITION DES DOSSIERS EN FONCTION DE LEUR STATUT

Lorsque le service de médiation reçoit un courrier de saisine, les collaboratrices du médiateur procèdent immédiatement à un enregistrement en fonction du statut.

Ainsi, le dossier peut être considéré comme entrant dans le champ de compétence du médiateur (Intervention du Médiateur), comme étant Hors Compétence ou réorienté (lorsque la banque concernée dispose de son propre médiateur).

Enfin, certains dossiers, pour lesquels les clients n'indiquent pas précisément la banque concernée par leur saisine, sont classés sans suite.

STATUTS DES DOSSIERS



Statut	2013	2012
Réorienté	737	692
Classé sans suite	84	79
Intervention du Médiateur	1 575	1233
Hors compétence	414	541
Total	2810	2545

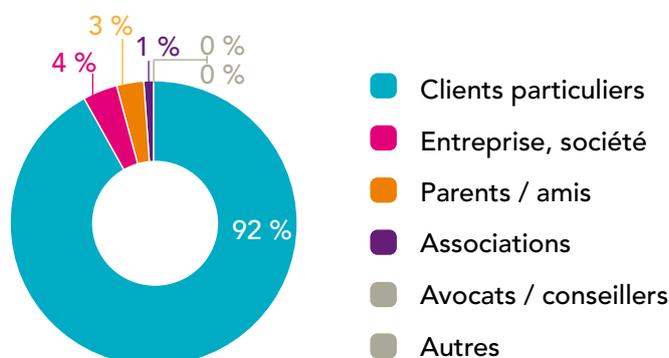
B RÉPARTITION DES DOSSIERS EN FONCTION DE L'ORIGINE DES SAISINES

Le médiateur auprès de la FBF ne limite pas son champ d'action aux saisines effectuées directement par le client concerné par le différend. Il accepte également d'instruire les dossiers transmis par la famille ou l'avocat du client mais également les élus (maires, députés etc) et les associations de consommateurs.

Concernant les majeurs protégés, il est tout à fait admis par le médiateur que ce soit le tuteur ou le curateur qui fasse la démarche d'ouvrir une médiation pour le compte du majeur protégé.

Enfin, une partie des dossiers reçus par le service médiation concernent des personnes morales, bien que le champ de compétence du médiateur soit limité aux litiges qui concernent un client particulier. Ces dossiers sont en dehors du champ de compétence du médiateur.

ORIGINES DES SAISINES



Clients particuliers	2 582
Entreprise, société	107
Parents/ amis	71
Associations	26
Avocats / conseillers	11
Autres	13
Total	2810

C RÉPARTITION DES DOSSIERS INTERVENTION DU MÉDIATEUR EN FONCTION DE LEUR ÉTAT D'AVANCEMENT

Il a été expliqué précédemment (cf. répartition des dossiers en fonction de leur statut) qu'à réception des courriers de saisine des clients au service médiation, ceux-ci sont répartis en fonction de leur statut.

Mais, tout d'abord, ils sont triés en fonction de la **banque concernée** (adhérente ou non au service de médiation auprès de la FBF).

Puis, lorsque le courrier du client concerne une banque adhérente, il peut être soit « **hors compétence** » (lorsque le dossier n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur), soit « **Intervention du Médiateur** » (lorsque le dossier entre dans le champ de compétence du médiateur).

Ce sont les dossiers « **Intervention du Médiateur** » qui font l'objet d'une étude par le service médiation et pour lesquels le processus de règlement amiable est enclenché.

Ces dossiers peuvent, au moment de la rédaction du rapport d'activité, être à plusieurs stades de traitement :

Dossiers en attente de retour client	767
Dossiers pour lesquels une solution au litige a été trouvée par la banque	268
Dossiers pour lesquels une proposition de médiation a été faite par le médiateur	44
Dossiers étudiés de manière approfondie par le Médiateur n'ayant pas fait l'objet d'une proposition de médiation	601

Par ailleurs, durant le processus de règlement amiable du litige, le médiateur demande à l'établissement concerné de lui communiquer **copie du courrier de réponse** qu'il fait au client suite à la saisine du service médiation.

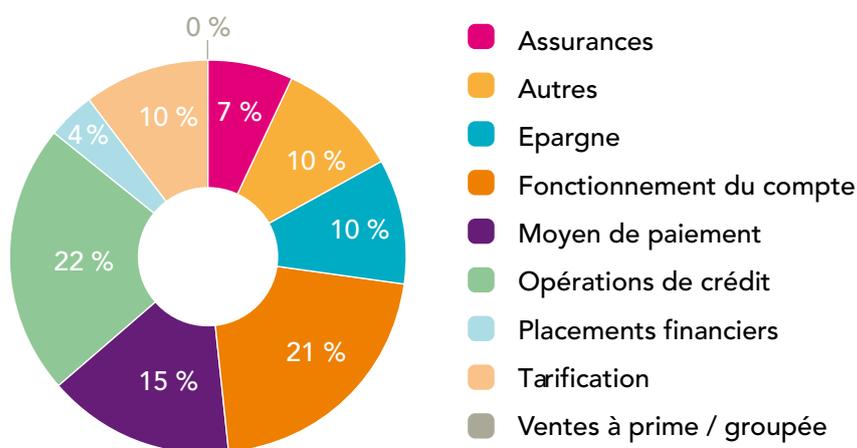
Il est important de relever que cette étape permet souvent à la banque de trouver une solution au litige avant que le dossier soit étudié au fond par le médiateur.

Dossiers pour lesquels une copie de la réponse apportée par la banque a été transmise au médiateur	845
--	-----

D RÉPARTITION DES DOSSIERS EN FONCTION DU THÈME DES LITIGES

Afin de déterminer la compétence du médiateur pour prendre en charge un dossier, conformément à la législation, le thème du litige est important à déterminer. En effet, en fonction du thème principal, la demande de médiation du client d'une banque adhérente peut être étudiée par le médiateur (Intervention du Médiateur) ou classée comme étant hors de son champ de compétence (Hors compétence).

THÈMES DES LITIGES



Thèmes	2013	2012
Fonctionnement du compte	584	476
Moyen de paiement	413	338
Ventes à prime / groupée	12	15
Tarification	277	336
Opérations de crédit	625	477
Placements financiers	126	129
Epargne	231	265
Assurances	241	207
Autres	301	302
Total	2810	2545

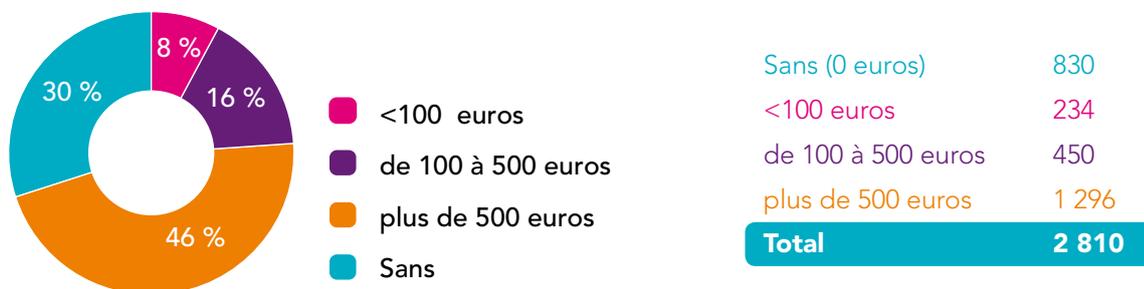
E RÉPARTITION DES DOSSIERS EN FONCTION DE L'INDEMNISATION DEMANDÉE PAR LE REQUÉRANT

Dès lors qu'une nouvelle saisine du médiateur est enregistrée, l'indemnisation demandée par le client (s'il y en a une) est précisée.

Toutefois, le montant demandé par le client n'engage pas le médiateur.

En effet, il s'agit d'une simple indication qui permet, lorsque le médiateur fait une proposition de médiation totalement ou partiellement favorable au client, de déterminer le préjudice que ce dernier estime avoir subi.

ASPECT FINANCIER DES DOSSIERS



F RÉPARTITION DES PROPOSITIONS DE MÉDIATION EN FONCTION DE LEUR ISSUE

Lorsque l'établissement bancaire n'a pas trouvé par lui-même et grâce à la simple intermédiation du médiateur une solution satisfaisante pour le client, le médiateur procède, après analyse juridique, à l'étude en droit et en équité des difficultés soulevées par le client.

A l'issue de cette étude, le médiateur peut procéder de deux manières différentes, à savoir, donner tort au client ou lui donner raison totalement ou partiellement.

Lorsque le médiateur statue en faveur du client, il rédige une proposition de médiation, qu'il transmet à la fois à la banque et au client en leur demandant de lui faire savoir s'ils souhaitent accepter ou non sa proposition.

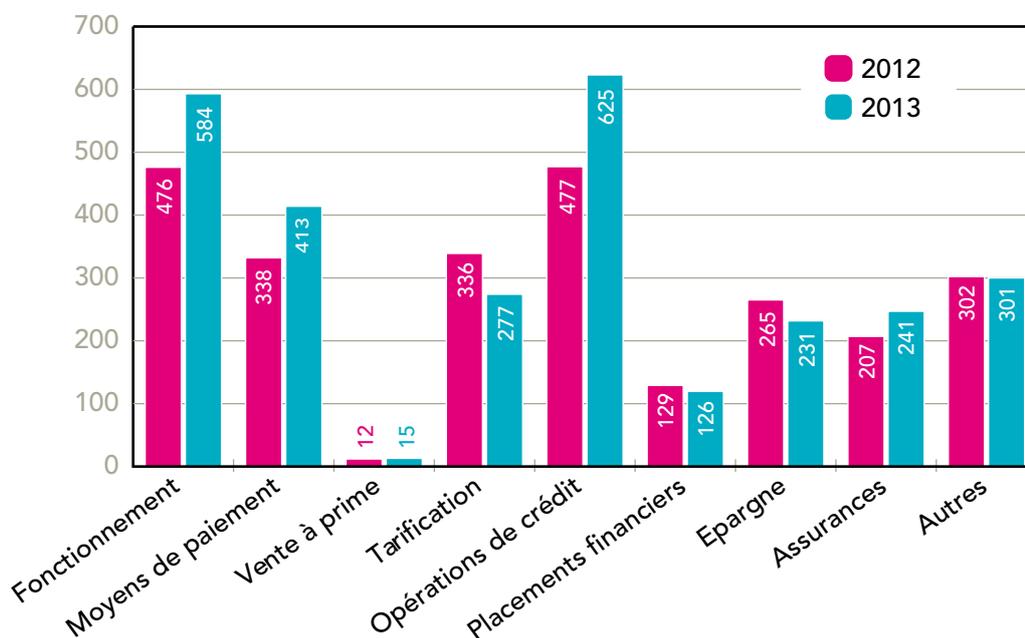
La médiation peut alors se conclure par un accord des deux parties ou par un refus de l'une ou l'autre des parties (banque ou client).

SUIVI DES PROPOSITIONS DE MÉDIATION



Il faut également noter qu'en 2013, plusieurs dossiers de l'année passée ont pu être finalisés. Ainsi, 8 dossiers de 2012 ont fait l'objet d'une proposition de règlement amiable par le médiateur. 7 ont été clôturés sur un accord des deux parties sur la médiation proposée et un seul dossier a été rejeté tant par la banque que par le client.

G COMPARAISON ENTRE 2012 ET 2013 EN FONCTION DU NOMBRE DE DOSSIERS PAR THÈME



2. Analyse des statistiques du service de médiation

Lorsque les chiffres des différentes catégorisations des dossiers de médiation ont été établis, il est très instructif de détailler les éléments constitutifs de ces catégorisations et de procéder à des comparaisons avec les statistiques des années précédentes.

A L'ORIENTATION DES COURRIERS ADRESSÉS AU MÉDIATEUR

Toutes qualifications confondues, le service de médiation a reçu **2810** courriers en 2013. En 2012, 2545 courriers avaient été enregistrés.

Il faut préciser que **737** courriers ont été écartés comme n'étant pas du ressort du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (contre 692 en 2012). Il s'agit des courriers qui concernent d'autres médiateurs, de banques non adhérentes au service de médiation de la FBF, d'autres activités (assurances, établissements financiers couverts par l'Association Française des Sociétés Financières, médiation de l'Autorité des Marchés Financiers) ou encore des demandes de recours sur des médiations déjà rendues. Ces courriers, ne relevant pas de la compétence du médiateur auprès de la FBF, ont été en 2013 transmis au médiateur compétent.

Cette année encore, ces saisines démontrent la nécessité de poursuivre activement les efforts liés à l'information de la clientèle sur le fonctionnement même de la procédure de médiation.

Par ailleurs, **84** courriers ont été classés sans suite car ne comportant pas le nom d'un établissement. Lorsque ce cas de figure est rencontré, un courrier est envoyé au client requérant pour l'informer qu'en l'absence de précisions sur l'établissement concerné par le différend, l'étude de sa demande ne peut pas être effectuée. Beaucoup de clients reviennent ensuite vers le service médiation en indiquant l'établissement concerné. Toutefois, 84 dossiers n'ont pas eu de retour du client ou ont eu un recours trop tardif (2 ou 3 mois après) ce qui entraîne la création d'un nouveau dossier avec un numéro d'enregistrement différent. Cela explique le nombre important (84) des dossiers restés classés sans suite en 2013. Pour rappel 79 avaient été enregistrés en 2012.

Parmi les 2810 saisines du médiateur en 2013, **413** dossiers ont été rejetés bien qu'étant adressés au bon médiateur car ils ne comportaient pas de litige, (demande de virement, de photocopie, changement d'adresse ...) ou n'étaient pas éligibles car n'entrant pas dans son champ de compétence (comptes professionnels, refus de crédit, refus d'autorisation de découvert etc).

Enfin, **1575** dossiers classés « Intervention du médiateur » ont été enregistrés. Il s'agit des réclamations concernant un établissement adhérent au service de médiation auprès de la FBF et dont le litige entre dans le champ de compétence du médiateur.

B ORIGINE DE LA SAISINE

Sur ces 2810 courriers, la majorité a, comme toujours, été envoyée directement par le client, personne physique (**2582**). Les **107** courriers concernant des professionnels, chiffre en diminution par rapport à l'année précédente (133 en 2012), ont été systématiquement dirigés vers les banques concernées. Dans certains cas, ils ont également fait l'objet d'une information relative au médiateur du crédit.

Pourtant en nette augmentation par rapport aux années passées, il faut noter la faiblesse des saisines par les associations (**26** dossiers soit le même nombre qu'en 2012). Les saisines par l'intermédiaire de cabinets d'avocats ou de notaires (**11** dossiers en 2013 contre 41 en 2012) et par des élus ou le médiateur de la République (**13** dossiers en 2013 contre 22 en 2012) ont beaucoup diminué. Enfin, **71** saisines ont été présentées, avec l'accord des clients, par un parent ou un ami (contre 120 en 2012).

C LA RÉOLUTION DE CERTAINS LITIGES

Cette année, 268 saisines sur les 1575 concernant une banque adhérente au service de médiation de la FBF ont trouvé une solution satisfaisante pour les demandeurs du seul fait d'un passage par la « case » médiateur.

D'expérience, la portée de la médiation bancaire ne se limite pas à l'élaboration d'une proposition amiable sur des dossiers finalisés, mais s'inscrit dans une démarche d'analyse de chaque dossier et de recherche d'une solution pouvant intervenir en amont d'une proposition formelle de médiation.

Par ailleurs, afin d'être plus complet, il faudrait ajouter que **601** dossiers dont les litiges rentrent dans le champ de compétence de la médiation bancaire, ont fait l'objet d'une étude approfondie de la part du médiateur et ont reçu une réponse circonstanciée et motivée soit de confirmation de la position de la banque, soit de rejet de médiation.

D ANALYSE DES MÉDIATIONS

Il faut tout d'abord rappeler qu'il s'agit des dossiers pour lesquels la banque et le client n'ont pas pu trouver par eux-mêmes et malgré une première intervention du médiateur un terrain d'entente.

44 dossiers pour 2013 ont actuellement fait l'objet d'une proposition de règlement amiable.

Début mai 2014, la proposition de règlement amiable a reçu l'accord des deux parties pour 27 dossiers. Actuellement, il reste **5 dossiers en attente de réponse**. Par ailleurs, 7 médiations ont été rejetées par l'établissement et 5 par le client.

Le principal objet de ces médiations a été cette année les opérations de crédit et plus précisément les litiges relatifs à la complexité de certains montages financiers mettant

en cause plusieurs types de prêts immobiliers et notamment la méthode de calcul des intérêts intercalaires à percevoir par la banque, et ceux relatifs au déroulement d'un remboursement anticipé ou d'un rachat par un établissement externe. Ces difficultés font d'ailleurs l'objet d'un développement plus important dans le chapitre consacré aux observations du médiateur.

Les produits financiers et d'épargne restent en bonne place dans les médiations recensées cette année. Il faut toutefois noter qu'un seul dossier a fait référence à un défaut de conseil qui concernait en fait un arbitrage partiel effectué à partir d'un contrat d'assurance-vie en euros vers un support complexe. En outre, un seul autre dossier mettait en cause l'information qui avait été donnée sur le montant des intérêts qui, à terme, s'était avérée erronée. Enfin, concernant ce thème, les saisines relatives au FCP Doubl'Ô ont fortement baissé grâce, sans doute, au mode de réparation mis en place par le réseau distributeur.

Le fonctionnement du compte reste un domaine important des saisines de médiation. Incontestablement, le sujet de l'année 2013 est celui des contestations effectuées à la suite d'un retrait DAB en France comme à l'étranger. Soit la saisine a été effectuée au motif que le distributeur automatique de billets n'a pas délivré la totalité de la somme demandée alors que celle-ci a toutefois été imputée dans son intégralité sur le compte du client. Soit, il s'agissait d'une même opération débitée en double sur le compte du client. Les autres motifs de médiation concernent notamment le dépassement du découvert autorisé et l'interdiction bancaire.

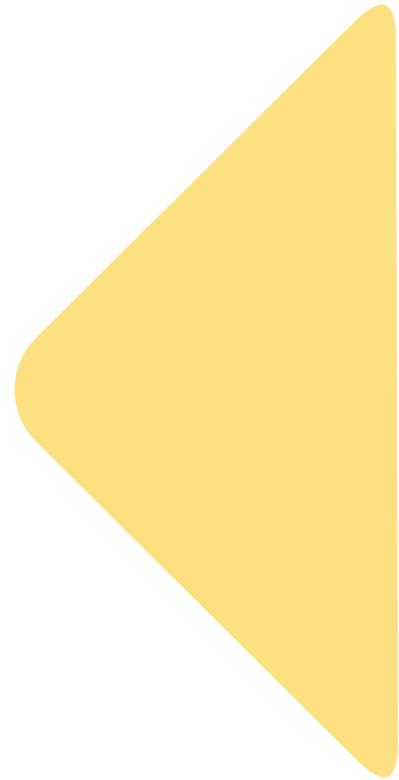
En 2013, les dossiers de médiation relatifs à des opérations de paiement non autorisées ont été présentés dans une moindre mesure. À noter cependant, une contestation liée au refus d'un établissement de prendre en compte une demande d'opposition au paiement par carte bancaire sur le site d'une agence de voyage étrangère qui s'est trouvée en situation de redressement judiciaire quelque temps après. L'établissement avait refusé de faire droit à la demande de ses clients de suivre les indications données par la société mère pour, via une démarche de la banque du tiré auprès de la banque du bénéficiaire, demander et obtenir la restitution des fonds.

La mise en place d'une nouvelle tarification est toujours un motif de litiges de médiation. En règle générale, les établissements ont pris le soin de bien informer, dans les délais impartis, par courrier et rappel inscrit sur le relevé bancaire, leur clientèle. Toutefois, ces périodes de modification servent également à supprimer, d'une manière plus ou moins claire et transparente, les exonérations dont peuvent bénéficier certains clients. Par ailleurs, l'application des commissions d'intervention reste une source permanente de litiges.

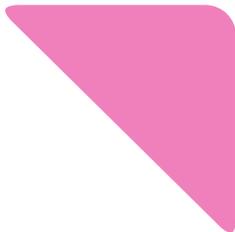
Pour terminer ce panorama, il faut noter que les saisines relatives à la commercialisation des contrats d'assurance-vie et des PERP sont en baisse. Ceci est peut-être dû à une remontée des marchés financiers et donc des supports renouant avec des marges de profit positif et, pour les PERP, à la multiplication des cas législatifs de déblocage anticipé correspondant à une sortie en capital.



Chapitre 2



Bilan et perspectives de la médiation auprès de la FBF



L'analyse des thèmes des saisines du médiateur a permis de mettre en évidence la consolidation des principales évolutions constatées depuis plusieurs années à savoir, l'augmentation progressive des problématiques liées aux opérations de crédit, l'accroissement notable des litiges concernant l'utilisation « non autorisée » de la carte bancaire et le maintien du nombre des contestations liées à l'application de la tarification.

Les constatations et les observations du médiateur permettront d'annoncer les activités qui pourront être développées pendant l'année à venir.

Les grandes tendances de l'activité du médiateur

2810 courriers (soit cette année encore une augmentation de plus de 10 %) ont été reçus et enregistrés en 2013 contre 2545 en 2012 et 1816 en 2011.

Les grandes tendances des saisines enregistrées cette année englobent les principales problématiques rencontrées dans les relations entre les établissements adhérents au service médiation auprès de la FBF et leurs clients en 2013 ainsi que les thèmes récurrents qui reviennent depuis la création du service.

1. Les problématiques relevées en 2013

Plusieurs litiges soumis au médiateur méritent d'être détaillés tels que ceux concernant les opérations de crédit, le fonctionnement du compte, les moyens de paiement, les produits d'épargne et les produits financiers.

A LITIGES ET OPÉRATIONS DE CRÉDIT

Pour la première fois depuis la mise en place de la procédure de médiation bancaire, les litiges relatifs aux opérations de crédit ont dépassé ceux relatifs au fonctionnement du compte de manière significative. Cette progression qui s'est déroulée sur plusieurs années est la résultante logique des difficultés rencontrées par la clientèle découlant des effets de la crise économique maintenant installée dans le paysage actuel et des répercussions financières qui peuvent en découler.

Les budgets familiaux se sont resserrés et tout naturellement le poste réservé au remboursement d'un crédit immobilier est suffisamment important pour que la renégociation en soit souvent envisagée. A cette occasion, les frais d'avenant, généralement d'un montant assez conséquent, constituent une manne pour les différends entre les banques et les emprunteurs. Sont également concernées, les difficultés de remboursement avec les demandes de reports d'échéances restant sans réponse et l'application d'indemnités de remboursement anticipé pour lesquelles il est souvent invoqué un accord verbal d'exonération qui n'a pas été suivi d'un écrit.

Un autre sujet de discord est le rachat de crédits par un établissement extérieur. Qu'il s'agisse de crédits immobiliers ou de crédits à la consommation, les diffi-

cultés restent les mêmes et sont généralement liées au fait que l'emprunteur est laissé à lui-même et doit gérer seul les relations avec l'établissement initialement prêteur des fonds, ce qui peut s'avérer assez délicat dans certaines circonstances. Certains requérants ont saisi le médiateur sur le refus de crédit dont ils ont fait l'objet. Naturellement, il leur a été rappelé que le médiateur n'est pas compétent en la matière. Toutefois, celui-ci a dû rappeler à certains établissements qu'il est important de fournir une réponse écrite à la personne ayant déposé un dossier de demande de financement et cela dans un délai raisonnable.

Enfin la complexité de certains montages financiers ne permet pas toujours une bonne compréhension par l'emprunteur. De plus, des erreurs ou des oublis peuvent survenir dans la réalisation du développement du financement prévu.

B LITIGES ET FONCTIONNEMENT DU COMPTE

Les saisines relatives au fonctionnement du compte ont poursuivi une forte progression. Le thème le plus important reste toujours la clôture du compte et plus précisément le délai nécessaire à l'établissement pour réaliser cette opération. Un autre thème récurrent dans ce domaine est la demande de désolidarisation d'un compte-joint dans le cadre d'une situation de séparation. Celle-ci demande une prise en compte et un traitement suffisamment rapides afin d'éviter les difficultés futures qui pourraient surgir entre les co-titulaires. Il n'est toutefois pas rare de voir un établissement faire perdurer une situation de solidarité entre les co-titulaires, quelque fois même au détriment de l'un d'eux.

Les incidents de paiement constituant un motif de litige en progression, certains clients ayant eu des difficultés à adapter leur gestion à un montant de ressources en diminution. Il n'est pas rare de voir des requérants dans des situations très difficiles, alors que la gestion du compte se fait déjà au plus serrée, avoir recours au médiateur. Il faut noter également les difficultés rencontrées en cas de mobilité suite au changement de l'organisme versant le RSA. Le temps d'adaptation nécessaire se fait au détriment du bénéficiaire de la prestation qui ne possède pas toujours en épargne les fonds suffisants pour faire face aux dépenses mensuelles se présentant sur le compte.

Les demandes relatives au maintien des interdictions bancaires alors que l'incident de paiement a été régularisé, restent un motif de réclamation fréquent. La concordance entre la déclaration de défichage faite par l'établissement et la mise

à jour du fichier FCC par la Banque de France, peut paraître trop longue au client qui souhaite retrouver la possibilité d'utiliser tous ses moyens de paiement.

Les contestations d'écritures restent un grand sujet de préoccupation soit au niveau des dépôts qui sont effectués par chèques ou espèces en règle générale, via des automates qui ne permettent pas une prise en compte immédiate et une inscription instantanée sur le compte, soit lors de retraits DAB. Une augmentation inquiétante a été enregistrée pour des litiges portant sur ce type de retraits, lorsque le client, dont la bonne foi ne peut être remise en cause, n'a pas reçu la somme pour laquelle son compte a été débité. Dans la majorité des cas, le client est renvoyé par son établissement vers la banque gestionnaire du DAB. Les réponses, quand elles existent, sont beaucoup trop parcellaires pour satisfaire le client et indiquent généralement qu'il n'y a eu aucun dysfonctionnement constaté.

C LITIGES ET MOYENS DE PAIEMENT

Cette année encore, les litiges concernant les moyens de paiement ont poursuivi leur forte progression. Le développement de l'utilisation de la carte bancaire notamment pour les paiements sur Internet entraîne un nombre accru de litiges liés soit à une véritable utilisation frauduleuse des coordonnées de la carte, soit à des opérations de paiement considérées comme non autorisées par le titulaire de la carte bancaire.

Les litiges relatifs à des prises d'abonnements « cachés » liées à des propositions commerciales alléchantes sont en forte augmentation. L'internaute qui souhaite bénéficier de l'offre coche la case réservée à l'adhésion aux conditions générales et laisse ses coordonnées bancaires pour effectuer son achat. De ce fait, les prélèvements ont lieu avec l'utilisation de ces coordonnées. En règle générale, les établissements considèrent être en présence d'opérations de prélèvement « autorisées » par le client qui laisse ses coordonnées bancaires et qu'il s'agit d'un litige commercial dans lequel ils ne peuvent intervenir.

Les litiges concernant la falsification de chèques de banque ont également progressé. Les requérants considèrent souvent que les mises en garde faites par l'établissement ne sont pas suffisantes et que les précautions à prendre en la matière ne sont pas assez explicites. Les sommes en jeu sont relativement importantes car les biens achetés sont souvent des automobiles ou des scooters.

Cette année, plusieurs dossiers ont soulevé le problème d'une escroquerie dans laquelle le requérant était partie prenante en réceptionnant par chèques des fonds qu'il devait redistribuer par virement vers des comptes situés à l'étranger appartenant à des personnes inconnues de lui.

D LITIGES ET PRODUITS D'ÉPARGNE ET FINANCIERS

Les saisines concernant l'épargne et les produits financiers ont poursuivi une lente progression. Comme l'an passé, et bien qu'il soit en diminution, le chiffre de l'épargne salariale concerne en grande majorité des demandes de déblocages dirigées par erreur vers la boîte postale du médiateur. De plus, les modalités particulières de rachat des parts sociales, nécessitant un passage en Assemblée Générale, sont, elles aussi, un motif de litige sur lequel le médiateur ne peut que difficilement intervenir. Il faut noter également que les saisines basées sur le défaut de conseil ou la vente inappropriée sont en diminution tout comme celles concernant le rendement financier.

En matière d'épargne non réglementée et plus particulièrement de livrets bancaires, la majorité des réclamations concerne l'application d'un taux bonifié pendant une période limitée ou le bénéfice d'une offre particulière à destination soit de nouveaux clients soit d'une clientèle ciblée. Les saisines concernant de tels litiges sont cependant en diminution par rapport à l'an passé.

Les litiges relatifs aux contrats d'assurance-vie et notamment à leur commercialisation, par la remise en cause de l'information qui a été donnée lors de la souscription, sont eux toujours en augmentation.

Il faut également noter le maintien des saisines concernant des contrats PERP, pour lesquels le client remet en cause systématiquement l'information sur le produit, la sortie en rente et l'avantage fiscal dont il n'a pu bénéficier.

La problématique du Livret A concernant soit la clôture, soit la prescription trentenaire perdure cette année encore.

Ainsi, d'une manière plus générale, les requérants considèrent souvent qu'ils n'ont pas disposé lors de la souscription de contrats bancaires, de toute l'information nécessaire à un choix éclairé.

2. Les thèmes récurrents

Enfin, reste à mentionner un certain nombre de sujets récurrents d'une année à l'autre. Il s'agit notamment de l'aspect bancaire du traitement des dossiers de successions, des difficultés accompagnant le dépôt d'un dossier de surendettement ou une procédure de rétablissement personnel et la qualité du service et de l'accueil vis-à-vis, soit au cours de déplacement à l'agence, soit par des appels sur des plateformes téléphoniques, de la clientèle bancaire et bien entendu des litiges relatifs à la tarification.

A SUCCESSIONS

Sur le point relatif aux litiges dans le cas de succession jusqu'à présent écartés de la procédure de médiation, le département Expertise juridique et conformité de la FBF a donné, à la demande du médiateur, un avis précisant que lorsqu'il s'agit d'un sujet d'ordre bancaire pour lequel le défunt aurait pu recourir à la médiation, les héritiers peuvent de même y recourir. Inversement, si le défunt ne pouvait pas avoir la possibilité de recourir à la médiation, les héritiers ne peuvent pas davantage y recourir.

B SURENDETTEMENT

Sur les problèmes liés au surendettement, le Comité de la médiation bancaire a préconisé, dans sa recommandation du 30 avril 2013, que le médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception, toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

C TARIFICATION ET FRAIS BANCAIRES

Bien que leur nombre soit en baisse, les litiges relatifs à la tarification restent un motif de discordance important entre les établissements et leurs clients. En grande majorité, les différends sont occasionnés par l'application des commissions d'intervention dont l'application reste toujours difficile à comprendre notamment lorsqu'un dépôt de fonds est effectué mais qu'il n'est crédité qu'au soir du jour de la remise.

Par ailleurs, l'information faite autour de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires de juillet 2013 qui prévoit un plafonnement mensuel maximum en nombre et en montant des commissions d'intervention, a suscité des réactions de la part de la clientèle qui a regardé de plus près la tarification appliquée. Par ailleurs, les commissions d'intervention suscitent toujours des demandes d'intégration dans le calcul du TEG, à l'instar des frais de forçage. Les frais relatifs au rejet de chèques ou de prélèvements sont eux aussi considérés d'un montant trop important au vu des sommes qui sont quelquefois en jeu.

Le changement de tarification notamment sur les comptes titres ou les portefeuilles financiers est souvent l'occasion d'une série de litiges impliquant un courrier d'information déclaré comme non reçu.

Enfin le récapitulatif annuel des frais et le prix des services bancaires en général, alimentent, cette année encore, un certain nombre de saisines qui sont considérées hors du champ de compétence du médiateur et donc rejetées.

Du constat précédemment établi, le médiateur a dégagé plusieurs sujets qui paraissent appeler une réflexion plus approfondie.

Observations du médiateur auprès de la FBF sur les dossiers de médiation pour 2013

1. Les thèmes à mettre en évidence

Le médiateur constate depuis plusieurs années, une montée en charge rapide de « la banque en ligne » que d'aucuns appellent aujourd'hui « la banque mobile ». Cette mutation technologique qui en est à ses débuts, a des conséquences déterminantes sur le mode de relations entre la banque et le client. Les passages en agence de ce dernier se font plus rares et distendent les contacts avec le « chargé de clientèle ». Pour les banques « purement » en ligne, le phénomène est encore plus visible.

Comme constaté dans le rapport 2012, cette évolution consacre l'arrivée et l'intervention d'entreprises de téléphonie dans la gestion des moyens de paiement. Or, ces entreprises n'ont pas toujours la culture bancaire et ont une relation plus distanciée avec la réglementation qui n'est pas sans conséquence sur les litiges potentiels avec la clientèle.

Par ailleurs, le paiement sans contact s'installe dans les mœurs. Ce constat est lourd de conséquences pour l'évolution des fonctions des médiateurs bancaires qui à l'avenir devraient voir augmenter les saisines sur « les banques en ligne ». Comme l'an passé, le médiateur suggère que ces établissements resserrent leur procédure de traitement des litiges pour pallier l'absence de « chargés de clientèle » dédiés à un client particulier.

Le médiateur ressent un certain agacement des clients dans le traitement des réclamations par les établissements concernés, phénomène d'autant plus sensible que cette clientèle est beaucoup plus réactive que la clientèle plus traditionnelle.

A LES LITIGES PORTANT SUR LES CARTES BANCAIRES ET SUR LES PAIEMENTS EN LIGNE.

Ces litiges, dont l'importance avait été signalée l'an passé, sont plus nombreux et l'enjeu financier des contestations est plus important. Cette évolution est évidemment en rapport avec le rythme croissant de l'utilisation de ces modes de paiement.

Reprenant les observations du rapport 2012, le médiateur rappelle, selon les termes de la loi, que le règlement par carte a un caractère irrévocable comme s'il s'agissait d'un paiement en espèces. Cet aspect est ignoré ou « oublié » par la plupart des usagers de la carte bancaire.

Une fois ce principe d'irrévocabilité posé, il faut intégrer divers textes et décisions qui déclinent et interprètent le principe de sorte que chaque dossier requiert un regard spécifique et des propositions de médiation qui engendrent souvent une insatisfaction des requérants.

Par ailleurs, les clients considèrent, et ils sont confortés en cela par l'information qu'ils peuvent recevoir lors d'un passage à la gendarmerie ou au commissariat de police, qu'en cas de fraude, le remboursement est de droit effectué sur simple demande.

Outre les dispositions du Code monétaire et financier (Art. L133-16 et suivants), il faut rappeler au titulaire d'une carte bancaire qu'il a signé un contrat avec la banque émettrice de la carte et qu'à ce titre, il a pris des engagements forts portant sur la conservation et la préservation de son code secret et sur un comportement de prudence dans l'acte de paiement, notamment dans les lieux publics ou dans les lieux d'achat (magasins, restaurants, boîtes de nuit). L'imagination des aigrefins est sans limite et la naïveté de certains porteurs de carte est confondante.

Force est de constater que la mise au point de procédures de sécurisation et notamment le système du 3D Secure, qui est toujours en cours de développement et n'a pas encore mis un terme à la fraude.

En sus du Code monétaire et financier et du contrat, pour les opérations avec la carte bancaire, entrent en compte les arrêts de la Cour de cassation, une dépêche de la chancellerie (qui serait par ailleurs en cours de refonte), les recommandations de la CNIL, l'interprétation de ces textes par chaque banque et celle des diverses associations de consommateurs ou d'utilisateurs.

Concernant plus spécifiquement les paiements en ligne, divers types de litiges sont recensés. Trop souvent, les clients de sites internet négligent la lecture complète, mais il faut le reconnaître également fastidieuse, des conditions d'achat et, par un simple clic, souscrivent un abonnement avec prélèvement régulier sur leur compte alors qu'ils avaient le sentiment d'avoir effectué un achat unique d'un bien ou service. Ils contestent ensuite auprès de leur banque, comme prélèvement frauduleux, les sommes débitées régulièrement sur leur compte dans les mois qui suivent l'achat initial. Certains clients, mécontents du produit livré suite à une commande et un paiement en ligne, invoquent une fraude et demandent un remboursement auprès de leur banque. Dans ces deux cas, le médiateur ne peut que constater la nature commerciale du litige et non un cas de fraude bancaire. D'autres requérants ont répondu à un mail reçu soit disant en provenance d'un organisme tel qu'un opérateur téléphonique, d'EDF et même d'une banque, en donnant volontairement les informations personnelles figurant sur leur carte bancaire.

Chacun comprend donc que les litiges sur les paiements par carte bancaire ou en ligne exigent du médiateur un examen particulier de chaque cas.

La faillite ou le dépôt du bilan du prestataire, payé à la commande, qui entraîne la non livraison du produit ou de la prestation est bien entendu un autre objet de litige souvent rencontré. La demande de remboursement par le client s'avère vaine dans presque tous les cas, dès lors que la compensation est intervenue entre les banques des partenaires commerciaux. Or, cette compensation se réalise par informatique généralement dans les quelques heures qui suivent la transaction. Devant ces situations, le médiateur avait demandé dans son rapport 2012 que les pouvoirs publics reprécisent leurs orientations.

De son côté, la Fédération Bancaire Française, répondant à cet appel, a sollicité une étude approfondie sur les différents types de fraude. Cette étude fera l'objet d'un examen attentif.

B LES CONTESTATIONS EN MATIÈRE DE TARIFICATION

Au cours de l'année 2013, le médiateur a constaté un accroissement sensible des saisines des clients qui contestent ou protestent devant le montant cumulé de commissions d'intervention ou divers frais bancaires. Ces courriers constituent vraisemblablement un indicateur de la crise économique et sociale ressentie par les clients. Ces derniers sont le plus souvent des personnes en situation précaire ou à faible revenus ou victimes d'accident de la vie qui désespèrent de pouvoir « s'en sortir ». Ils décrivent des situations poignantes qui peuvent émouvoir le lecteur et expriment le sentiment que l'addition des diverses commissions et frais bancaires les enfonce dans leur précarité alors qu'ils attendent conseils et aides de leur banquier. Précisons également que la gestion de leurs comptes est parfois erratique

L'envoi désormais annuel d'un relevé des frais bancaires a aussi contribué à une meilleure prise de conscience de leur poids dans leur budget.

Le médiateur est souvent démuni pour leur apporter une réponse ou une solution satisfaisante. En effet, la tarification des services et prestations relève de la liberté des établissements et n'entre pas dans son champ de compétence, le médiateur se bornant à vérifier la bonne application des tarifs publiés par les banques et en aucun cas leur bien fondé. Il lui arrive de recommander aux banques d'octroyer un geste commercial qu'elles sont libres d'accepter ou non.

L'entrée en vigueur de la récente loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013 qui prévoit un plafonnement des commissions perçues à raison du traitement des irrégularités de fonctionnement du compte devrait apporter une réponse, au moins partielle, aux clients concernés.

C LES DEMANDES DE MÉDIATION PORTANT SUR LES PRÊTS

Nombre de dossiers de saisine du médiateur par les clients portent sur le refus d'octroi de prêts ou de renégociations de leurs conditions de la part des banques.

Le médiateur rappelle que la décision d'octroi de prêts, avances ou découvert tout comme celle de la fixation des taux relèvent de la liberté contractuelle et commerciale des établissements bancaires et qu'il n'a pas compétence pour intervenir dans ces domaines. De plus, il n'existe pas de « droit au crédit ». En outre, les banques n'ont aucune obligation de motiver les refus de crédit. Toutefois, le client est en droit d'attendre une réponse écrite à sa demande, ce qui n'est malheureusement pas toujours le cas.

Le médiateur est intervenu sur quelques dossiers, en appui des requêtes de clients pour modifier les dates de prélèvement de crédit ou suggérer des reports ou reprofilage d'échéances. Les banques lui ont le plus souvent notifié leurs réticences à effectuer ce changement, généralement en invoquant un choix de date unique facilitant leur gestion industrielle des remboursements. Cependant, le changement d'employeur ou le passage à la retraite peuvent entraîner la modification de la date de versement des revenus qui ne correspond donc plus à la date d'échéance du remboursement du prêt. Des solutions d'aide peuvent alors être proposées.

Enfin, contrairement aux demandes ou aux souhaits de certains requérants, le médiateur n'est pas qualifié pour demander l'effacement des clients des divers fichiers d'interdiction (FICP, FCC ou fichier propre de banque). Il intervient en revanche, lorsque l'inscription lui apparaît comme découlant d'une erreur manifeste de la banque ou d'un manque de diligence manifeste à demander la levée de l'inscription à la Banque de France.

Concernant plus particulièrement le montage financier des prêts immobiliers accordés par les banques, le médiateur a remarqué en 2013 un nombre important de réclamations de clients qui estiment avoir été mal informés sur les clauses de leurs contrats.

Ainsi, il a souvent été demandé au médiateur d'invalider l'application d'intérêts intercalaires par la banque ou de supprimer les indemnités de remboursement anticipé des prêts immobiliers. Dans la plupart des cas, l'étude des litiges par le médiateur a permis de constater que les clauses prévoyant des intérêts intercalaires et des indemnités de remboursement anticipé sont présentes dans les contrats de prêt. Force lui est alors de constater que les clients n'étudient pas suffisamment les offres de prêts avant de les accepter. En revanche, le médiateur a remarqué une complexification des montages financiers proposés par les banques à leurs clients souhaitant acquérir un bien immobilier.

En effet, pour une seule acquisition, il est fréquent que le montage intègre plus de deux prêts contenant chacun plusieurs paliers de remboursement. Cet état des choses rend la compréhension des prêts immobiliers difficile pour les clients.

D LES SAISINES DU MÉDIATEUR DANS LE CADRE DES SUCCESSIONS

A l'occasion du rapport 2012, le médiateur avait exposé sa perplexité sur le traitement des dossiers de succession à la suite du décès d'un titulaire de compte.

Il avait rappelé l'extrême diversité d'une banque à l'autre, des frais facturés pour ce traitement. Le point touche à la liberté tarifaire des banques et ne relève donc pas du champ de compétence du médiateur.

En revanche, ce dernier avait posé la question de sa compétence pour traiter des autres litiges bancaires liés à un dossier de succession. Il s'interrogeait notamment sur sa légitimité pour intervenir à la demande des ayants droits du client décédé. Comment réaliser une médiation lorsqu'une partie au conflit a disparu ?

Après consultation des services juridiques de la FBF, le service médiation a décidé de changer sa position de principe. Désormais, considérant qu'il y a continuité dans le traitement du dossier client décédé vis-à-vis de ses héritiers, le médiateur instruira des demandes de médiation introduites par les ayants-droits, qu'ils soient ou non eux-mêmes clients de la banque du décédé.

E LES RÉCLAMATIONS CONCERNANT LA FISCALITÉ

Un certain nombre de saisine du médiateur par des clients mettent en cause leurs banques pour défaut de conseil en matière fiscale, notamment lorsque ces clients font l'objet d'un redressement (déduction d'intérêts d'emprunts, application d'un taux de prélèvement, etc). Les clients demandent fréquemment la prise en charge par la banque du montant rappelé par les services des impôts.

Le sujet est d'un maniement délicat pour les services de médiateurs qui ne sont pas spécialistes des questions fiscales. Les conseillers bancaires eux-mêmes sont généralement également dans ce cas. La fiscalité requiert une connaissance fine qui est l'apanage de conseillers spécialisés rémunérés comme tels.

Ainsi, le médiateur tient à rappeler que le conseil en fiscalité est un métier spécifique qui suppose d'ailleurs une connaissance exhaustive du patrimoine et de la globalité des revenus du client. Le dossier est encore plus complexe pour les clients multi bancarisés.

Aussi, sauf pour des dossiers a priori simples, la position du médiateur auprès de la FBF est de les renvoyer vers le médiateur du Ministère de l'Economie et des Finances qui est mieux à même de proposer une solution aux litiges présentés. Le médiateur, ancien parlementaire ayant siégé à la commission des finances du Sénat, rappelle que les taux de l'impôt appliqués aux opérations bancaires sont ceux en vigueur au moment de leur réalisation effective et non à une date antérieure, notamment celle de la demande d'opération ou de la souscription du contrat. Ce point a été largement soulevé en 2013, par les clients suite au changement de taux survenu pour les prélèvements sociaux.

Enfin, le médiateur attire l'attention des banques sur la prudence souhaitable lorsque les conseillers clientèle s'aventurent sur le terrain de la fiscalité à l'occasion de la vente de tel ou tel produit ou service, ou le montage de prêts assortis de conditions pouvant apporter des réductions d'impôts.

F LES PROBLÉMATIQUES LIÉES AUX COMPTES JOINTS ET AUX COMPTES DE MINEURS

Comme dans le rapport 2012, le médiateur appelle les conseillers clientèle et les responsables d'agence à la plus grande prudence et retenue dans la gestion des comptes des clients titulaires de comptes joints et des comptes des enfants mineurs.

Les cas de divorce et de séparation de couples sont à l'origine de saisines régulières qui portent sur le fonctionnement, la clôture de comptes ou le remboursement de crédits. Les clients concernés ont parfois oublié les clauses des contrats qu'ils ont signés, notamment pour la solidarité en cas d'emprunt. Il est vrai que souvent le jugement de divorce mentionne les charges respectives des deux parties en allouant à l'une ou l'autre la totalité ou une partie du montant des échéances dont elles sont redevables de manière solidaire auprès de la banque. Le médiateur constate à regret que souvent par le biais d'opérations en ligne, des mouvements de compte interviennent alors que la banque était dûment avertie du conflit ou d'une décision de justice concernant un couple en conflit. Il pressent qu'il existe quelquefois une connivence entre un chargé de clientèle et une des parties au conflit, ou tout au moins, un intérêt à, par exemple, combler le solde débiteur d'un compte personnel.

Des constats encore plus inquiétants ont été relevés dans la gestion de comptes d'enfants mineurs alors que le couple est en conflit ou séparation et que l'un d'entre eux initie seul des opérations sur le compte de l'enfant.

Il faut d'abord rappeler que le médiateur bancaire n'a pas les fonctions d'un juge aux affaires familiales. La garde d'enfant confiée à une des parties n'entraîne pas la perte de l'autorité parentale pour l'autre partie de sorte que, sauf décision d'un magistrat, les deux parents continuent de mouvementer les comptes, souvent d'épargne, d'un mineur.

Ces opérations se font souvent en ligne et la banque ne fait que constater après la réalisation qui est évidemment contestée par l'autre partie. C'est ainsi que le médiateur a été conduit à rappeler dans quelques dossiers ce qu'était « un acte de disposition » et que les mouvements de compte requièrent dans ce cas l'autorisation des deux parents. Faute de vigilance, le médiateur a invité une banque à compenser les prélèvements qui avaient été effectués au détriment du mineur.

Aussi le médiateur suggère une modification des procédures bancaires (encadrement des opérations en ligne notamment) sur les comptes d'enfants mineurs, lorsque l'établissement a connaissance d'une séparation de couple. Il mesure la difficulté pour les banques de modifier les procédures mais le risque pour l'établissement peut être élevé. A tout le moins, une surveillance serrée s'impose.

G LES RÉCLAMATIONS LIÉES AU DROIT AU COMPTE

L'exercice du droit au compte fait l'objet de peu de saisines auprès du médiateur. Un cas singulier mérite mention. Un détenu arrivé à l'âge de la retraite, a demandé l'ouverture d'un compte afin d'y domicilier sa pension. La banque refuse cette ouverture au motif que selon la procédure le client doit se présenter personnellement avec une pièce d'identité, ce qui est évidemment impossible puisque le demandeur est...sous les verrous. Après vérification, l'intéressé étant détenteur d'un livret A dans le même établissement peut y faire verser sa retraite. Au surplus, il a été convenu que le travailleur social en lien avec ce détenu pouvait faire les démarches en lieu et place du détenu pour faire respecter son droit au compte.

Des dispositions réglementaires récentes ont d'ailleurs expressément prévu cette faculté, après agrément des personnes habilitées. Le litige a donc été résolu par de simples échanges avant l'intervention formelle du médiateur.

Un autre cas singulier est celui d'un Français, disposant d'un compte dans une banque, qui déménage en Allemagne en y transférant sa résidence fiscale. Pour ce motif, la banque clôture son compte à l'expiration d'un délai de préavis. Le client saisit le médiateur pour contester la position de l'établissement en invoquant le principe de la libre circulation des personnes à l'intérieur de l'Union européenne.

Constatant que la banque adopte le même traitement pour ses clients ayant une résidence fiscale hors de France, et que la résidence fiscale en France constitue une condition prévue aux Conditions Générales de ladite banque, le médiateur accepte les arguments de l'établissement puisque ce n'était pas un refus attaché à ce client en particulier.

2) Les prospectives et les activités extérieures du médiateur auprès de la FBF

L'activité du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française ne se limite pas à l'étude des réclamations des clients mais s'étend à l'étude de la réglementation française et européenne, entrée en vigueur ou à venir, afin d'anticiper leurs conséquences sur la médiation bancaire.

A LES PROSPECTIVES

Il s'agit pour le médiateur de recenser dans cette partie les différentes réglementations françaises ou européennes dont l'application ou la transposition pourrait avoir un impact sur la médiation bancaire dans les mois ou les années à venir.

La directive règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL), adoptée le 13 mars 2013, a pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, en faisant en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables. La directive REL est sans préjudice d'une législation nationale rendant obligatoire la participation à de telles procédures, pour autant qu'une telle législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice.

Elle s'applique aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir une entité de REL, laquelle propose ou impose une solution, ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable.

La directive REL devrait s'appliquer dans l'ensemble des États membres 24 mois après son entrée en vigueur. C'est ainsi que sa transposition en France, prévue pour mi-2015, est en cours de discussion, étant entendu que la France dispose déjà d'un système de médiation obligatoire dans le domaine bancaire.

La loi 2013-672 de séparation et de régulation des activités bancaires publiée le 27 juillet 2013 a pour objectif de prévenir et de mener efficacement la résolution des crises bancaires. Elle prévoit également de mieux protéger les consommateurs, emprunteurs et assurés par des dispositions permettant plus de transparence, plus de concurrence et une meilleure protection des clients notamment en matière de frais bancaires.

Plus précisément, l'article 52 prévoit un plafond par opération et un plafond total mensuel de ces commissions perçues à raison du traitement des irrégularités de fonctionnement du compte. Ce texte s'applique pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Le décret nécessaire à la mise en œuvre de cet article a fixé les plafonds respectivement à 8 euros par opération et 80 euros par mois. Pour les clients les plus fragiles, pour lesquels les établissements ont l'obligation de proposer une offre de services bancaires adaptées (GPA, gamme de paiements alternatifs), les plafonds sont respectivement de 4 euros et de 20 euros (voir annexe 5C).

Le législateur a également prévu une nouvelle obligation pour les banques de se doter d'une procédure de détection précoce des difficultés de leurs clients et à y

apporter des réponses adaptées. Il s'agit de repérer les clients présentant des signes de fragilisation de leur situation financière pour pouvoir leur proposer une adaptation de leur offre de services et, le cas échéant, aider à la résolution de leurs difficultés.

Par ailleurs, la loi met en place une information préalable du client avant tout prélèvement de frais liés à des irrégularités et des incidents. Le décret qui doit déterminer les conditions d'application n'a pas encore été publié.

Enfin, afin de renforcer la transparence et la comparabilité des plaquettes tarifaires et favoriser la concurrence, la loi prévoit que les appellations des lignes tarifaires soient fixées par décret. Ce dernier a été publié le 27 mars 2014.

Concernant l'assurance emprunteur, la loi met en place un dispositif d'information plus transparent, en amont de l'offre de prêt qui s'organise autour de la mise en place d'un taux annuel effectif de l'assurance et l'obligation de remise d'une fiche d'information standardisée. De plus, en matière de « frais de délégation », dont les pratiques sont très diverses d'un établissement à un autre, la loi interdit la perception de frais additionnels ou la modification de l'offre de crédit lors de la présentation d'une offre d'assurance alternative à celle proposée par l'établissement prêteur au moment de la signature de l'offre. Les différents textes nécessaires à l'application de ces dispositions sont tous en cours de rédaction.

Pour les bénéficiaires d'un plan de surendettement, la loi prévoit des dispositions spécifiques. Elle étend notamment à 2 ans, contre un seul aujourd'hui, la durée de la suspension et de l'interdiction des procédures d'exécution initiées par un créancier, dans l'attente de la mise en place des mesures de traitement du surendettement. Les créanciers ont l'obligation de prévenir notamment les sociétés de recouvrement de la recevabilité d'une demande de traitement du surendettement et de la suspension de leurs procédures d'exécution. Il est également prévu la suppression des intérêts et pénalités de retard sur les créances figurant dans le dossier de surendettement à compter de la date de recevabilité et non plus, comme c'est actuellement le cas, à compter de l'arrêt définitif du passif qui intervient quelques semaines plus tard. Tous les textes d'application sont en cours de rédaction.

La loi prévoit également de mieux encadrer les prêts contractés par des particuliers en devises étrangères pour éviter des emprunts exposant l'emprunteur à un risque qu'il n'est pas toujours en mesure d'apprécier. Les conditions d'application devront être fixées par un décret non publié à ce jour.

Le législateur a également souhaité améliorer l'accès de tous les consommateurs à un compte et des services bancaires en renforçant la procédure du droit au compte. La loi prévoit une obligation pour les banques de remettre au demandeur une attestation de refus d'ouverture de compte. Elle fixe un délai de 3 jours ouvrés après réception des pièces requises pour l'ouverture d'un compte par l'établissement désigné par la Banque de France. De plus, le décret publié le 27 février 2014, détermine les conditions dans lesquelles les associations et fondations peuvent agir pour le compte du demandeur du droit au compte.

En outre, la personne ayant qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt, pourra obtenir, sur présentation de la facture des obsèques, le débit du compte du défunt des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires.

Enfin, la loi prescrit une obligation pour les établissements bancaires de formaliser leurs relations avec les personnes physiques agissant pour des besoins professionnels à travers la rédaction d'une convention de compte dont les principales stipulations, dont notamment les modalités d'accès à la médiation, devront être précisées par un arrêté ministériel encore en attente.

La loi n°2014-344 relative à la consommation adoptée le 17 mars 2014, s'est donnée pour objectifs de rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, libérer le pouvoir d'achat et améliorer la vie quotidienne.

Le texte prévoit plusieurs mesures touchant plus particulièrement les banques. Il s'agit notamment de la possibilité pour le client de changer l'assurance du prêt immobilier durant une période d'un an après la signature du prêt immobilier s'il considère qu'une offre concurrente présentant un niveau de garanties équivalent s'avère plus avantageuse.

Une autre disposition concerne la mobilité bancaire et prévoit que les établissements bancaires doivent proposer à leurs futurs clients un service d'aide à la mobilité, gratuit et sans condition, impliquant notamment un récapitulatif de certaines opérations tels que les prélèvements et virements.

La situation des bénéficiaires d'un plan de surendettement est également revue. Cela concerne plus précisément la réduction de la durée des plans conventionnels de redressement qui passe de 8 à 7 ans.

Enfin, la loi fait obligation de proposer au client ayant contracté un crédit renouvelable, dont le seuil doit être fixé par décret, pour l'achat de biens ou de prestations de services sur le lieu de vente ou par un moyen de vente à distance, un crédit amortissable en alternative.

Naturellement, une grande partie de ces dispositions ne seront applicables qu'après publications des décrets et arrêtés y afférents.

B LES ACTIVITÉS EXTÉRIEURES DU MÉDIATEUR

Ces réunions ou rencontres font suite à celles déjà indiquées dans le rapport d'activité 2012.

Un point presse a été organisé le 28 mai 2013 afin de présenter aux journalistes présents le rapport d'activité du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française pour l'année 2012.

Le médiateur a été interviewé le 5 juin 2013 par Mme Samorya WILSON pour la Revue Banque.

Une rencontre a été organisée le 24 juin 2013 avec Mme Pauline DE CHATILLON, Responsable de la Direction du Contrôle des Pratiques Commerciales de l'ACPR et son équipe, afin de présenter le rapport d'activité 2012.

Le médiateur a été invité à participer à la réunion annuelle des médiateurs organisée le 26 juin 2013 par l'ACPR.

Le médiateur a accordé une interview à Mme Aline FAUVARQUE, Le Revenu.

Le 11 juillet 2013, une rencontre avec Mr Bernard SIOUFFI, Médiateur du e-commerce et sa collaboratrice, Mme Laure BAËTE a été organisée.

Un rendez-vous avec Mr Jean Paul GAUZÈS, député européen, a été organisé le 29 août 2013.

Mr Robert LEPLUS, médiateur de l'Union Financière de France a été reçu le 23 septembre 2013 à propos de l'adhésion de cet établissement au service de médiation auprès de la FBF.

Le médiateur a participé à la réunion annuelle des médiateurs des Banques Populaires qui s'est déroulée à Nîmes les 2 et 3 octobre 2013.

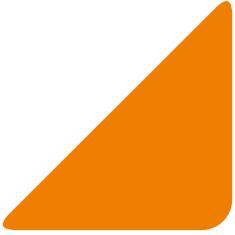
Une réunion de travail a été organisée par Mr André MOLINIER, Directeur Général, et son équipe du Crédit Municipal de Nîmes, adhérent au service de médiation auprès de la FBF.

Une rencontre avec Mr Armand PUJAL, médiateur de l'ASF a été organisée le 17 octobre 2013 afin d'échanger sur les principaux thèmes communs de saisines. Le 27 janvier 2014, une réunion de travail a été organisée sur le projet de consultation juridique sur les difficultés soulevées par les cartes bancaires.

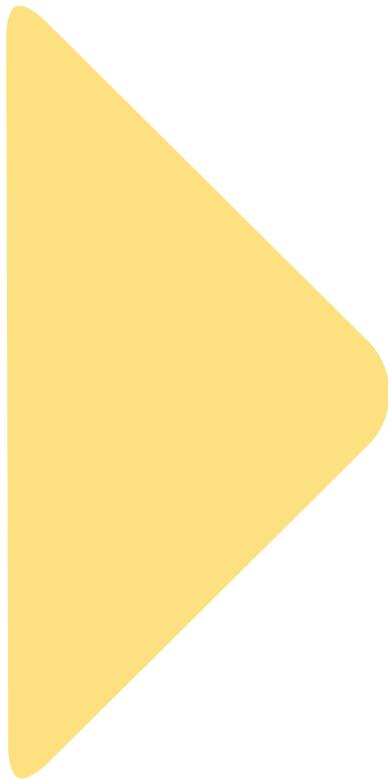
Le médiateur a rencontré Mme Marielle COHEN-BRANCHE, médiatrice de l'AMF le 10 février 2014.

La seconde rencontre des médiateurs bancaires a été organisée au Sénat le 27 février 2014 sur le thème des problématiques récurrentes et les évolutions en médiation.

Le médiateur a reçu Mme Karine HUBERFELD et Mr Antoine MORISSET d'ODDO & CIE, adhérent au service de médiation auprès de la FBF. Le médiateur a répondu à une invitation du Crédit Agricole Anjou-Maine, le 29 avril 2014, adhérent au service de médiation auprès de la FBF.



Conclusion



En conclusion de cette année 2013, et dans le cadre d'une amélioration de la relation banque-client dans laquelle s'inscrit la médiation, il ressort qu'un effort accru et renouvelé de pédagogie est indispensable pour permettre, tant au niveau des banques, qui y ont un intérêt certain, que des clients, le développement harmonieux et l'appropriation par tous les acteurs de cette procédure de règlement amiable des litiges qui s'appuie sur des décisions rendues en droit et en équité. Ainsi, deux points pourraient utilement être développés.

Le premier découle du constat renouvelé d'un manque d'éducation financière de la clientèle bancaire. Malgré les louables efforts faits par la FBF via toute une série d'actions et notamment celles menées par le Centre d'Information Bancaire (CIB), force est de constater que de nombreux clients manquent cruellement de connaissances sur les mécanismes de fonctionnement dans les domaines bancaires et financiers.

Sans revenir sur le contenu des programmes scolaires qu'il ne nous appartient pas de définir, sans doute serait-il utile d'envisager d'enseigner quelques principes de base en matière bancaire et financière dans le cadre de l'enseignement d'éducation civique.

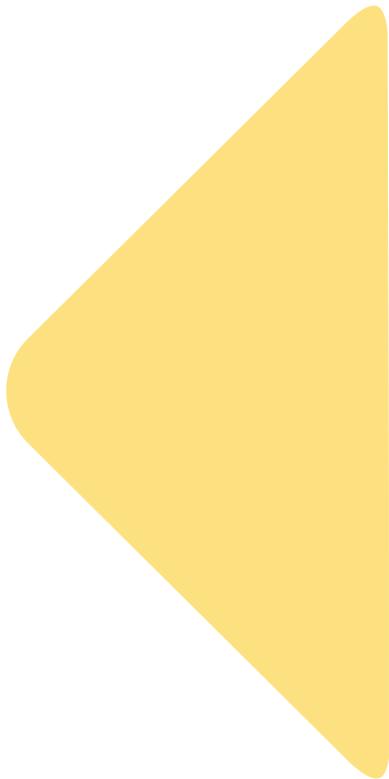
Le second point rend compte de la quasi absence de relations entre la médiation et les associations de consommateurs. Seules quelques saisines du médiateur sont effectuées par une association. Les dossiers présentés sont généralement basés en invoquant uniquement les dires de l'adhérent sans être accompagnés des documents informatifs étayant la demande. Le médiateur, qui est soumis au principe du secret bancaire, à l'instar des établissements de crédit, répond directement au client en tenant bien entendu l'association au courant.

Il serait sans doute très opportun d'établir avec les associations de consommateurs un dialogue constructif qui permettrait de préciser les principes de la procédure de médiation et entraînerait ainsi une prise en charge plus rapide des litiges présentés par une association.

Enfin, la FBF a décidé de mettre à la disposition du médiateur un site Internet (lemediateur.fbf.fr) dont l'objectif est de fournir une information accessible, claire et précise aux clients pour comprendre le mécanisme de médiation. Conformément aux dispositions de la directive REL, il permet d'effectuer une saisine en ligne grâce à un formulaire spécifique. Le site est accessible au public depuis mi-avril 2014 et les premières saisines en ligne ont pu être réalisées.



Annexes



- Annexe 1** ▲ THEMES DES SAISINES 2013
- Annexe 2** ▲ LISTE DES BANQUES ADHERENTES EN 2013
- Annexe 3** ▲ LA CHARTE DE LA MEDIATION AUPRES DE LA FBF DE 2013
- Annexe 4** ▲ LE SITE INTERNET DU MEDiateUR
- Annexe 5** ▲ LES PRINCIPAUX TEXTES RELATIFS A LA MEDIATION
- ▲ Article L316-1 du code monétaire et financier
 - ▲ Article 2238 du code civil
 - ▲ Article 52 de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013
 - ▲ Décret du 17 octobre 2013 sur le plafonnement des commissions d'intervention
 - ▲ Recommandation du Comité de la médiation bancaire aux établissements de crédit et à leurs médiateurs du 18 octobre 2004.
 - ▲ Recommandation 2013-01 du Comité de la médiation bancaire du 30 avril 2013 relatives aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire.
- Annexe 6** ▲ BIOGRAPHIE DU MEDiateUR

THEMES DES SAISINES 2013

FONCTIONNEMENT DU COMPTE DE DÉPÔT : 584

- ▲ Ouverture d'un compte / Refus d'ouverture d'un compte : 27
- ▲ Clôture ou transfert du compte : 213
- ▲ Convention de compte : 2
- ▲ Découvert : 95
- ▲ Interdiction bancaire : 78
- ▲ Contestation d'écritures, y compris dépôts et retraits : 83
- ▲ Compte joint / désolidarisation : 14
- ▲ Incident de paiement (rejet) : 42
- ▲ Solde bancaire insaisissable : 5
- ▲ Procuration : 3
- ▲ Relevé bancaire/RIB/Photocopie : 22

MOYENS DE PAIEMENT : 413

- ▲ Cartes bancaires (Délivrance de cartes, Généralités cartes, Oppositions sur carte, Opérations carte frauduleuses) : 238
- ▲ Chèques (Délivrance de chéquiers, Généralités chèques, Perte/vol/falsification) : 90
- ▲ Autres moyens de paiement (Virements, Avis de prélèvement, prélèvements, RIB international) : 82
- ▲ Gamme de paiements alternatifs : 3

VENTES AVEC PRIMES : 12

VENTES GROUPÉES : 0

TARIFICATION : 277

- ▲ Compte de dépôt (Frais et commissions, Prix des services bancaires) : 243

- ▲ Compte titres (Droits de garde, Transferts de comptes) : 15
- ▲ Autres (Dates de valeur, Virements transfrontières) : 2
- ▲ Frais annuels : 17

OPÉRATIONS DE CRÉDIT : 625

- ▲ Refus de crédit : 26
- ▲ Contestation sur concours : 4
- ▲ Crédit à la consommation : 22
- ▲ Crédit immobilier : 74
- ▲ Crédit renouvelable : 21
- ▲ Prêt in fine : 14
- ▲ Prêt sur gage : 6
- ▲ Crédit relais : 10
- ▲ Crédit taux 0% : 9
- ▲ Remboursement (dont pénalité de remboursement anticipé) : 116
- ▲ Rachat de crédit : 30
- ▲ Échéances impayées : 28
- ▲ Recouvrement : 52
- ▲ Renégociation : 115
- ▲ Garanties : 55
- ▲ Assurance emprunteur : 20
- ▲ FICP : 40

PLACEMENTS FINANCIERS/ BOURSIERS : 126

- ▲ Exécution d'un ordre de bourse : 15
- ▲ Comptes titres : 20
- ▲ Défaut de conseil : 12

- ▲ Fiscalité/plus-value/IFU : 43
- ▲ Rendement financier : 34
- ▲ Info Blanchiment : 1

EPARGNE : 231

- ▲ Epargne réglementée (Livret A, PEL, PEP, ...) : 46
- ▲ Autres produits d'épargne : 34
- ▲ Livret A : 60
- ▲ Taux : 19
- ▲ Epargne salariale : 64
- ▲ Parts sociales : 7

ASSURANCES : 241

- ▲ Assurances/Assurance vie : 110
- ▲ Assurance/contrat : 71
- ▲ Assurance/cotisation : 5
- ▲ PERP : 55

AUTRES : 301

- ▲ Adresse : 8
- ▲ Coffre-fort : 1
- ▲ Divers : 45
- ▲ Droit au compte : 2
- ▲ Durée de conservation des archives : 2

- ▲ Fichiers/protections des données personnelles : 8
- ▲ Garantie des dépôts : 0
- ▲ Internet accès : 20
- ▲ Mineurs : 3
- ▲ Mobilité : 0
- ▲ Procédure judiciaire : 17
- ▲ Qualité du service/accueil : 14
- ▲ Retraites : 2
- ▲ Secret bancaire : 5
- ▲ Successions : 93
- ▲ Surendettement : 67
- ▲ Surendettement rétablissement personnel : 2
- ▲ Taux de change, change manuel : 0
- ▲ Téléphonie : 0
- ▲ Tutelle : 6
- ▲ Usurpation d'identité : 6

Annexe 2

LISTE DES BANQUES ADHÉRENTES AU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

41829	AL KHALIJI FRANCE S.A.	40618	BOURSORAMA BANQUE
12240	ALLIANZ BANQUE	23779	BYBLOS BANK EUROPE SA
23890	ATTIJARIWafa BANK EUROPE	16170	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE BOULOGNE S/MER
12548	AXA BANQUE	28570	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE DIJON
12088	BANCA CARIGE S.p.A. - Cassa di Rispa	14078	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE LILLE
41189	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA	18050	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE LYON
12589	BANCO BPI	10140	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE MARSEILLE
19229	BANCO DE SABADELL	17620	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE NIMES
41139	BANCO DO BRASIL	18450	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL ROUBAIX
44729	BANCO SANTANDER SA	17150	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE TOULON
18089	BANK AUDI SARADAR FRANCE	12619	CAIXA GERAL DE DEPOSITOS SA
41219	BANK OF AMERICA N.A .	16989	CAVABANQUE
18769	BANK OF CHINA PARIS BRANCH	13335	CE AQUITAINE POITOU CHARENTES
14879	BANK OF INDIA	12135	CE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE
41249	BANK OF TOKYO MITSUBISHI UFJ, Ltd	18715	CE D'AUVERGNE ET DU LIMOUSIN
44269	BANK SADERAT IRAN	14505	CE DE LOIRE CENTRE
17579	BANK TEJARAT	13135	CE MIDI PYRENEES
12579	BANQUE BCP	15380	CONSERVATEUR FINANCE
12179	BANQUE BIA	17206	CA ALSACE VOSGES
17499	BANQUE CALEDONIENNE INVESTISSEMENT	17906	CA ANJOU MAINE
41439	BANQUE CHAABI DU MAROC	31489	CA CIB (CALYON)
24659	BANQUE CHABRIERES	12506	CA DE FRANCHE-COMTE
17619	BANQUE DE L'EUROPE MERIDIONALE - BEMO	19806	CA DE LA MARTINIQUE
11210	BANQUE DE RÉALISATIONS DE GESTION ET DE FINANCEMENT REGEFI	18306	CA DE NORMANDIE SEINE
44149	BANQUE D'ESCOMPTE	12906	CA DU FINISTERE
13149	BANQUE EDEL SNC	43799	CA INDOSUEZ PRIVATE BANKING
13369	BANQUE MARTIN MAUREL	17510	CREATIS
18569	BANQUE MISR	18169	CREDIT SUISSE (FRANCE)
30788	BANQUE NEUFLIZE OBC	13428	CREDIT SUISSE SUCCURSALE DE PARIS
17679	BANQUE POPULAIRE SBE	16198	EFG BANQUE PRIVEE
11989	BANQUE POUYANNE	13698	ESTER FINANCE TITRISATION
18919	BANQUE PRIVEE 1818	17979	EUROPE ARAB BANK PLC
17649	BANQUE REVILLON	15798	FBN Bank Succursale de Paris
17779	BANQUE SBA	18689	FRANSABANK FRANCE SA
17469	BANQUE SOCREDO	14040	GOLDMAN SACHS PARIS INC ET CIE
11449	BANQUE THEMIS	18289	HABIB BANK LIMITED
42649	BANQUE TRAVELEX SA	11438	HR BANQUE - Banque Jean-Philippe Hottinguer
30588	BARCLAYS BANK PLC	11833	ICBC PARIS BRANCH
18729	BFC ANTILLES GUYANNE	30438	ING BELGIUM S.A., Succursale France
15818	BINCK BANK	14559	ING BANK N.V.
17599	BLOM BANK FRANCE	10128	INTESA SANPAOLO S.p.A.

13688	ISBANK GmbH	45850	ODDO ET COMPAGNIE
30628	JP MORGAN CHASE BANK, N.A.	15068	PICTET & Cie (Europe) S.A.
19069	KBL RICHELIEU BANQUE PRIVEE	15608	PHILIPPINE NATIONAL BANK (EUROPE) PLC
14989	KOREA EXCHANGE BANK	17919	QATAR NATIONAL BANK
12518	KUTXA-CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PI	43789	QUILVEST BANQUE PRIVEE
42529	LA CIE FIN EDMOND DE ROTHSCHILD BANQUE	11188	RCI Banque
30748	LAZARD FRERES BANQUE	18669	ROTHSCHILD ET COMPAGNIE BANQUE
14120	LEGAL & GENERAL BANK (FRANCE)	16218	S.A. BFORBANK
18789	MEGA ICBC	19063	SAARLB FRANCE
10323	MERRILL LYNCH INTERNATIONAL BK LTD	15438	S.E. MAB (MULTI ACCES BANQUE)
15628	MICOS CREDIT IMMOBILIER (CHEBANCA S.p.A.)	18329	STATE BANK OF INDIA
18529	MIZUHO CORPORATE BANK LTD	14568	SVENSKA HANDELSBANKEN AB
14690	MONABANQ	11238	SWISSLIFE BANQUE PRIVEE
30478	MONTE PASCHI BANQUE SA	43849	T.F.Bank (UNION TUNISIENNE DE BANQUES)
17989	NATIONAL BANK OF ABU DHABI	30758	UBS (France) SA
41639	NATIONAL BANK OF KUWAIT (INT'L) PLC	7025677	UFIFRANCE PATRIMOINE (Sté courtage & gtie financière)
14139	NATIONAL BANK OF PAKISTAN	19570	UNION FINANCIERE DE FRANCE BANQUE
14768	NATIXIS FINANCEMENT	40238	VTB BANK (France) SA
14948	NATIXIS INTEREPARGNE	14633	WESTERN UNION INT BK GMBH Succ Française
30007	NATIXIS SA		

LA CHARTE DE LA MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF DE 2013



CHARTRE DU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code monétaire et financier (notamment ses articles L. 316-1 et L. 615.2). La FBF met à disposition de ses adhérents un service de médiation.

Article 1

Le médiateur auprès de la FBF est une personne qui intervient pour aider au règlement des difficultés et litiges entre un établissement qui a choisi d'adhérer à ce service de médiation et ses clients.

Il s'engage à apprécier les arguments de chacune des parties et émet des recommandations en droit et/ou en équité.

Le médiateur est nommé par le comité exécutif de la FBF parmi des personnalités extérieures reconnues. Il exerce sa mission pour une durée de trois ans, renouvelable. La nomination ou le renouvellement du médiateur se fait dans le cadre d'une procédure écrite, transparente et objective.

Le médiateur auprès de la FBF est une personne indépendante et impartiale. Il n'entretient aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec la FBF.

Il exerce sa mission de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis. Il dispose d'une équipe dédiée pour traiter les dossiers et d'un budget adapté, suffisant et révisable.

Article 2

Le médiateur est compétent pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et des opérations de crédit, services de paiement, services d'investissement, placements financiers et produits d'épargne), ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la banque (assurance emprunteur, ...).

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine seront transmis au médiateur de la FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurance). Chaque demandeur en sera informé par courrier.

Pour les bénéficiaires d'une procédure de surendettement, le médiateur reste compétent pour examiner les demandes présentées à l'exception de demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Le médiateur est libre d'accepter ou de refuser toute extension de son champ de compétence qui pourrait lui être soumise sur la base d'un accord préalable entre une banque et son client.

Article 3

Pour saisir le médiateur, il faut être un particulier, n'agissant pas pour des besoins professionnels, être client d'une des banques qui adhère à ce service et avoir fait part de sa réclamation à l'agence puis au service clientèle de la banque. Une fois ces recours exercés successivement ou sans réponse de la banque dans les 60 jours, la saisie du médiateur est possible. Cependant, dans certains cas, le médiateur reste libre de se saisir d'un dossier même si toutes les voies de recours n'ont pas été épuisées.

Il ne peut être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est déjà en cours. La saisine préalable du médiateur entraîne, en revanche, la suspension jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par l'établissement, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

Article 4

Le recours à la médiation est gratuit pour le client et se fait uniquement par écrit :

- sur son site internet www.lemediateur.fbf.fr
- par mail : mediateur@fbf.fr
- courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur
CS 151
75422 Paris cedex 09

Le médiateur répond dans un délai maximum de deux mois à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents nécessaires de la part du client et de sa banque.

Le médiateur formule une proposition de solution motivée qu'il soumet à l'approbation des parties (client et banque).

En cas de solution défavorable au client, le médiateur motive son avis. Si un établissement choisit de ne pas suivre la proposition du médiateur, il doit l'en informer par courrier et motiver son refus. Le médiateur informera le client du refus de la banque.

Article 5

La médiation prend fin quand :

- le client et la banque acceptent la proposition faite par le médiateur ou l'un ou les deux la refusent,
- le client demande au médiateur de mettre un terme à la médiation.

La charte est disponible auprès de chaque banque et un exemplaire est remis à chaque personne qui en fait la demande. Le médiateur établit chaque année un rapport de son activité qu'il met à disposition sur le site internet.

LE SITE INTERNET DU MÉDIATEUR



lemediateur.fbf.fr
LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

[LA MÉDIATION](#) |
 [LE MÉDIATEUR](#) |
 [VOTRE RÉCLAMATION](#) |
 [INFOS UTILES](#)

Vous avez un litige avec votre banque ?
 Comme avec tout prestataire de service, les désaccords avec votre banque sont possibles. S'ils persistent, la compétence et l'impartialité du médiateur faciliteront la recherche d'une solution amiable pour votre dossier.

✓ **VÉRIFIEZ QUE VOUS ÊTES CLIENT D'UNE DES BANQUES ADHÉRENTES AU SERVICE DE MÉDIATION DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE.**



EDITO
Paul Loridon

"En tant que Médiateur auprès de la FBF, j'interviens, de façon indépendante et impartiale, pour proposer un règlement amiable au litige entre un client et sa banque. Ce service est gratuit et mon avis intervient dans les 60 jours à compter de la réception de votre dossier complet." RAPPORT DU MÉDIATEUR 2012

✓ **SON RAPPORT D'ACTIVITÉ**

LA DÉMARCHE EN 3 ÉTAPES

La médiation bancaire intervient après épuisement des voies de recours auprès de votre banque. Voici comment ça marche :

- 1 Les recours internes
- 2 La saisine du médiateur
- 3 Etude du dossier et réponse du médiateur

✓ **VOIR LES 3 ÉTAPES DE LA DÉMARCHE**

DÉPOSER MON DOSSIER

Vous allez accéder à un formulaire qui vous permettra de déposer votre réclamation, en quelques minutes.

Rassemblez toutes les informations et documents dont vous disposez.

Ce recours est gratuit. Votre dossier sera étudié et une réponse vous sera apportée par le médiateur.

✓ **ACCÉDER AU FORMULAIRE**

Actus



Régler un litige avec sa banque

Afficher la vidéo avec les sous titres

FAQ

QUESTION :
Comment faire pour saisir le médiateur ?

RÉPONSE :
Tout d'abord, vérifiez les coordonnées du médiateur de votre établissement sur vos relevés bancaires, votre convention de compte ou sur le site internet de votre [...]

✓ **TOUTES LES FAQ**

Publications



Comment régler un litige avec votre banque ?

✓ **TÉLÉCHARGER** (290.05 Ko)

lemediateur.fbf.fr

[Twitter](#) 1 |
 [Facebook](#) J'aime 0 |
 [Email](#) |
 [Print](#)

[FAQ](#) |
 [PUBLICATIONS](#) |
 [DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE](#) |
 [MENTIONS LÉGALES](#)

LES PRINCIPAUX TEXTES RELATIFS À LA MÉDIATION

Annexe 5 A

Code monétaire et financier

Chapitre VI : Médiation

Article L316-1

Modifié par LOI n°2013-100 du 28 janvier 2013 - art. 5

Tout établissement de crédit, de monnaie électronique ou de paiement désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II. 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 conformément aux conditions de l'article 2238 du code civil. 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 de compte de dépôt mentionnée au I de l'article L. 312-1-1, sur le contrat-cadre de services de paiement prévu à l'article L. 314-12 y compris sur le contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 315-7, sur les relevés de compte, ainsi que sur le support mis à disposition du détenteur sur lequel la monnaie électronique est stockée.

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.

Médiation ou conciliation et délai de prescription de l'action en justice

Code civil

Article 2238

Modifié par LOI n°2010-1609 du 22 décembre 2010 - art. 37

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.



**Article 52 de la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation
et de régulation des activités bancaires.**

La sous-section 2 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code monétaire et financier est complétée par un article L. 312-1-3 ainsi rétabli : « Art. L. 312-1-3.-Les commissions perçues par un établissement de crédit à raison du traitement des irrégularités de fonctionnement d'un compte bancaire sont plafonnées, par mois et par opération, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Parmi ces personnes, celles qui souscrivent l'offre mentionnée au deuxième alinéa du présent article ainsi que celles qui bénéficient des services bancaires de base mentionnés au cinquième alinéa de l'article L. 312-1 se voient appliquer des plafonds spécifiques. « Les établissements de crédit proposent aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui se trouvent en situation de fragilité, eu égard, notamment, au montant de leurs ressources, une offre spécifique qui comprend des moyens de paiement, dont au moins deux chèques de banque par mois, et des services appropriés à leur situation et de nature à limiter les frais supportés en cas d'incident. « Les conditions d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat. »

**Décret sur le plafonnement des commissions d'intervention
du 17 octobre 2013**

Entrée en vigueur : les dispositions du présent décret entrent en vigueur le 1er janvier 2014.

Notice : l'article 52 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires plafonne les commissions d'intervention afin de limiter les frais acquittés par les clients de banques lors des dépassements de découvert autorisés, en particulier les plus fragiles. Deux types de plafonds ont été retenus par le législateur : d'une part, un plafond par mois et par opération pour tous les clients ; d'autre part, un plafond spécifique pour les populations qui se trouvent en situation de fragilité. Ce plafond, plus bas que le précédent, est appliqué aux personnes souscrivant une offre adaptée de nature à limiter les incidents de paiement prévue au même article ainsi qu'à celles bénéficiant des services bancaires de base définis à l'article L. 312-1 du code monétaire et financier

Article 1 : La sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code monétaire et financier est complétée par deux articles R. 312-4-1 et R. 312-4-2 ainsi rédigés : « Art. R. 312-4-1. - Les commissions perçues par les établissements de crédit, mentionnées à la première phrase de l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois.« Art. R. 312-4-2. - Les plafonds spécifiques, mentionnés au premier alinéa de l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier, applicables aux montants des commissions perçues sur les personnes ayant souscrit l'offre mentionnée au deuxième alinéa du même article ou sur celles qui bénéficient des services bancaires de base mentionnés à l'article L. 312-1 du même code, sont fixés à 4 euros par opération et à 20 euros par mois. »

RECOMMANDATIONS AUX ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET À LEURS MÉDIATEURS

Vu la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001,
Vu le décret n° 2003-193 du 5 mars 2003,
Vu la recommandation de la Commission européenne du 30 mars 1998,
Après en avoir délibéré,

Le Comité de la médiation bancaire, qui a reçu de la loi la mission de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, adresse les recommandations suivantes aux établissements de crédit et à leurs médiateurs, en se référant notamment aux principes d'indépendance, de transparence et d'efficacité fixés par la recommandation susvisée de la Commission européenne.

I - Afin que soit assurée l'impartialité de l'action du médiateur, ce dernier ne doit pas être placé sous la subordination de l'établissement de crédit qui l'a désigné ou d'une filiale de cet établissement ni avoir travaillé pour cet établissement ou une de ses filiales au cours des trois dernières années précédant son entrée en fonction. Dans le cadre de son activité de médiation, il ne doit recevoir aucun ordre de la part de cet établissement. Tout manquement à cette règle doit être immédiatement signalé par le médiateur au Comité de la médiation bancaire.

II - L'accès du client à la procédure doit être garanti, ce qui implique que les établissements de crédit veillent à ce que les courriers adressés au médiateur lui parviennent directement grâce à la mise à disposition de coordonnées (« boîte aux lettres ») qui lui sont propres et que le client ne soit pas obligé de passer par l'intermédiaire d'un tiers pour présenter sa demande de médiation. Ces coordonnées doivent être obligatoirement portées à la connaissance des clients, notamment par des mentions visibles sur les relevés de compte. Ces mentions doivent faire l'objet de rappels périodiques, étant précisé que l'utilisation à cet effet des relevés de compte n'exclut pas l'utilisation d'autres supports.

Le client peut se faire assister par un conseil de son choix.

III - Le dispositif de médiation institué par la loi s'applique actuellement aux ventes liées et aux ventes avec primes, ce qui doit conduire tout établissement potentiellement concerné, effectuant des opérations de banque avec une clientèle, à désigner un médiateur. Par ailleurs, afin de faciliter et d'améliorer le dialogue entre les établissements et leurs clients, il est souhaitable, comme le prévoit la loi précitée et comme c'est d'ailleurs déjà le cas dans la plupart des établissements, que le champ de compétence des médiateurs couvre tous les différends concernant des comptes de dépôt.

En l'absence de convention de compte écrite avec un client particulier, il est également souhaitable que le médiateur puisse être saisi par celui-ci de tous les litiges entrant dans le champ de la convention de compte formalisée par l'établissement et proposée notamment à ses nouveaux clients ainsi, bien entendu, que de tout différend portant sur une vente liée ou une vente avec primes.

Christian NOYER

(Source : Comité de la médiation bancaire – bilan annuel 2004)

Comité de la Médiation Bancaire

Recommandation 2013-01 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013 relative aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire.

Vu l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011,

Vu le Code monétaire et financier, notamment ses articles L. 316-1 et L. 615-2,

Vu l'arrêté du 29 juillet 2009,

Vu la délibération du Comité de la Médiation Bancaire du 19 décembre 2012,

Préambule

La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code monétaire et financier (en particulier ses articles L. 316-1 et L. 615.2). La mise en œuvre de ce cadre législatif et réglementaire nécessite cependant l'élaboration au niveau de chaque entité financière dotée d'un médiateur, d'un texte d'application la plupart du temps dénommé « charte de la médiation ». Ces chartes doivent présenter une triple caractéristique : être à la fois souples et précises pour assurer un fonctionnement optimum de la procédure ; être facilement accessibles et intelligibles pour un client standard de l'établissement ; ne comporter aucune clause susceptible de dénaturer ou de limiter, de quelque manière que ce soit, la portée des textes en vigueur.

Dix ans après l'entrée en vigueur de la loi MURCEF, le Comité a estimé devoir procéder à une revue des principales chartes en application et de préciser, en fonction des constats effectués, les bonnes pratiques que les établissements doivent suivre en la matière afin de s'inscrire pleinement dans une démarche de qualité procédurale conforme tant aux orientations des Pouvoirs publics français, qu'aux règles et critères progressivement déployés par les instances européennes.

Après en avoir délibéré en ses séances des 11 juillet et 19 décembre 2012, et sur la base des conclusions auxquelles sont parvenus les membres du groupe de travail constitué sur ce thème¹, **le Comité de la Médiation Bancaire**, légalement compétent pour préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance, **recommande aux établissements de crédit, de monnaie électronique et de paiement, aux organismes professionnels, ainsi qu'aux médiateurs** statuant, selon les nécessités, en droit ou en équité :

¹ Le groupe de travail était constitué des quatre membres du CMB, de trois médiateurs et de trois représentants des organisations de consommateurs. Son animation et la synthèse des travaux ont été assurées par le Secrétaire du Comité (cf. annexe).

Comité de la Médiation Bancaire

1. Statut du médiateur

1.1 Indépendance du médiateur

Que le médiateur soit placé dans une position et exerce son activité de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement du litige qui lui est soumis.

1.2 Nomination

Que le médiateur soit nommé, ou renouvelé dans ses fonctions, en application d'une procédure écrite, transparente et objective, fixant en particulier les critères de choix du candidat retenu ainsi que l'instance chargée d'opérer la sélection.

1.3 Mandat

Que le médiateur dispose d'un mandat à durée déterminée (idéalement d'une durée de trois ans) renouvelable. Ce mandat est irrévocable excepté pour des motifs graves limitativement énumérés et appréciés contradictoirement par l'instance de nomination. Il est exclusif de toute autre fonction exercée dans une entité susceptible d'entrer, directement ou indirectement, dans son champ de compétence.

1.4 Moyens de fonctionnement

Que le médiateur dispose de moyens de fonctionnement, en particulier d'un budget suffisant et d'une équipe dédiée, adaptés à ses besoins et révisables périodiquement, en fonction de l'évolution de son activité.

1.5 Positionnement vis-à-vis de l'établissement

Que le médiateur d'établissement ait pour interlocuteur le ou les responsable(s) exécutif(s) le(s) plus élevé(s) de l'organisation relevant de sa compétence.

2. Champ de compétence du médiateur

2.1. Compétence liée à la nature du litige soumis au médiateur

2.1.1. Compétence de fond

Que le médiateur bancaire soit compétent pour connaître des litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne.

Comité de la Médiation Bancaire

2.1.2 Produits et services d'assurance distribués par les établissements de crédit et de paiement

- Que seuls les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par un établissement de crédit (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...), relèvent de la compétence du médiateur dudit établissement.
- Que pour les litiges ne relevant pas de l'alinéa précédent, le médiateur saisi transmette le dossier au médiateur de l'assurance compétent et en informe le demandeur à qui il précise les qualité et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

2.1.3. Compétence conventionnelle

Que, par ailleurs, il soit fait un large usage des possibilités offertes par la voie conventionnelle pour élargir le champ de compétence dévolu au médiateur en fonction du profil de la clientèle et de la nature des difficultés le plus souvent rencontrées.

2.2. Compétence procédurale

2.2.1. Que soit clarifiée et renforcée substantiellement l'information de la clientèle sur les procédures de réclamation à observer.

2.2.2. Que soit prévue une application souple du principe d'épuisement des recours internes laissant le médiateur apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier.

2.2.3. Que les niveaux de recours préalables à la saisine du médiateur ne soient pas démultipliés à l'excès, trois échelons (agence ; service régional ; service national) constituant un maximum, deux (agence ; service clientèle ou assimilé) paraissant préférables.

3. Articulation entre procédures

3.1. Médiation et recours judiciaire

Que le médiateur ne puisse pas être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est en cours. Que la saisine préalable du médiateur entraîne, en revanche, la suspension, jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par l'établissement, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

Comité de la Médiation Bancaire

3.2. Médiation et bénéficiaire d'une procédure de surendettement

Que le médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception, toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

4. Délais de la médiation

4.1. Absence de réponse de l'établissement à une réclamation

Que l'absence avérée de réponse de l'établissement à une réclamation pendant un délai égal à deux mois, à compter de la demande, équivaille à un rejet de celle-ci.

Que le dossier soit dès lors éligible à la médiation.

4.2. Point de départ de la procédure

Que les chartes de la médiation précisent clairement le point de départ de la médiation permettant le calcul du délai légal en vigueur et invitent les détenteurs de pièces complémentaires à les transmettre au médiateur dans les délais les plus brefs.

4.3. Recours internes

Que les chartes précisent également la hiérarchie, la nature et les modalités de mise en œuvre des recours internes (dans les limites stipulées supra au § 2.2.3.) qui doivent être formés par le client préalablement à la saisine du médiateur.

5. Avis du médiateur et accord des parties

5.1. Préconisation du médiateur et accord des parties

5.1.1. Qu'à l'issue de l'instruction du dossier par tous moyens qu'il juge utile, le médiateur formule une proposition de solution motivée (sous une forme convenue avec l'établissement) qu'il soumet à l'approbation des parties.

Cette proposition ne lie pas ces dernières, excepté en cas de stipulation contraire de la charte engageant l'établissement de crédit.

En cas de solution défavorable au client (rejet total ou partiel), le médiateur motive son avis.

5.1.2. Que si un établissement de crédit choisit de ne pas adhérer à la proposition du médiateur, il en informe le médiateur par courrier motivé, à charge pour ce dernier d'informer le demandeur de cette décision.

Comité de la Médiation Bancaire

5.2. Forme de l'accord

Que si l'accord des parties peut revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil, dès lors que celle-ci implique un abandon de droits des deux parties, les chartes ne puissent prévoir que l'avis du médiateur prendra systématiquement une telle forme.

5.3. Suivi de l'accord

Que le médiateur soit informé de toute éventuelle difficulté survenant dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre les parties.

6. Terme de la médiation (hors introduction d'une action judiciaire)

Que le terme de la médiation intervienne en cas :

- d'approbation des deux parties ou de refus d'une ou des parties de la recommandation formulée par le médiateur,
- de la décision, signifiée par le demandeur, de mettre un terme à la procédure de médiation.

7. Présentation générale des chartes

7.1. Rappel de la législation en vigueur

Que chacune des chartes rappelle, en préambule du texte, la législation en vigueur en veillant à ce que les visas soient dûment actualisés.

7.2. Terminologie

Que les chartes soient rédigées dans un langage clair et précis, aisément accessible.

8. Organisation du dispositif de médiation

8.1. Positionnement vis-à-vis de la chaîne de traitement des réclamations

Que les établissements veillent à distinguer clairement le positionnement du dispositif de médiation vis-à-vis de la chaîne de traitement des réclamations et son rôle dans l'amélioration de la qualité de la relation de clientèle.

8.2. Architecture générale du dispositif

Que les établissements privilégient une architecture optimisée du dispositif de médiation supposant que son positionnement au sein de l'entreprise, ses moyens de fonctionnement et son articulation avec le service clientèle garantissent son effectivité et son efficacité.

9. Information de la clientèle

Que soient poursuivies et développées les actions d'information de la clientèle consacrées à la médiation, en particulier au sein des agences et via les sites Internet dédiés.

BIOGRAPHIE DU MÉDIATEUR

Paul Loridant est né le 22 avril 1948 à Ille-sur-Têt (Pyrénées Orientales).

Etude et formation

En 1971, il est licencié de sciences économiques à l'université Paris I Panthéon-Sorbonne, en 1972, il est diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris puis obtint en 1974 un diplôme d'études supérieures en sciences économiques toujours à Paris I.

Carrière professionnelle

Directeur adjoint de la Banque de France, en détachement de 1986 à 2004 pour se consacrer au travail législatif, Paul Loridant fut chargé de mission auprès du Directeur du patrimoine immobilier. Depuis juillet 2006, nommé directeur de service, il a été conseiller pour les relations territoriales au cabinet du Gouverneur. Il a été également secrétaire général de l'observatoire de la micro-finance à partir de mai 2008. Depuis le 1er février 2012, après avoir quitté la Banque de France, il est médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française.

Carrière politique

Paul Loridant a été maire des Ulis de 1977 à 2008, Conseiller général du canton des Ulis de 1985 à 1988 et Sénateur de l'Essonne de 1986 à 2004, membre de la Commission des finances. Il a en outre été secrétaire général du Mouvement des Citoyens de 1998 à 2002.

Depuis mars 2014, il est 3ème maire adjoint chargé des finances et des affaires sociales de la ville des Ulis. Il est également conseiller communautaire à la CAPS (Communauté d'Agglomération du Plateau de Saclay).

(Source : wikipédia)

www.lemediateur.fbf.fr

Monsieur le Médiateur auprès
de la Fédération Bancaire Française

CS 151 — 75422 Paris Cedex 09

Médiateur : Paul LORIDANT

Equipe Médiation

Lydia FLOM-SADAUNE

Rachida AIT-OUAHMANE

Sylvette BELTRAME