

Rapport d'activité

2015

Rapport d'activité

2015



PRÉFACE

Le présent rapport a pour objet de présenter pour 2015 les activités 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 établissements adhérents en 2015 à la médiation proposée par la Fédération Bancaire Française.


L'attention du lecteur est appelée sur le fait que ce rapport concerne **exclusivement** l'activité du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française.





SOMMAIRE

INTRODUCTION	6
CHAPITRE 1 - LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF	8
▲ Les principes généraux de la médiation.	10
▲ La procédure de saisine du médiateur.	11
▲ Les méthodes de travail du service médiation.	12
▲ Le champ de compétence du médiateur.	13
CHAPITRE 2 - BILAN DE LA MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF	14
L'activité de médiateur auprès de la FBF	15
▲ Les chiffres de la médiation	15
▲ Analyse des statistiques	18
Les grandes tendances de l'activité du médiateur	20
▲ Les problématiques relevées en 2015	20
▲ Exemples de dossiers de médiation	24
CHAPITRE 3 - PROSPECTIVES	28
▲ Le Cercle des Médiateurs Bancaires	30
▲ Les activités extérieures du médiateur	31
CONCLUSION	34
ANNEXES	36





INTRODUCTION



Paul LORIDANT

*Médiateur auprès de la
Fédération Bancaire Française*

Au cours de l'année 2015, des évolutions majeures sont intervenues dans la pratique de la médiation et notamment dans le service ad hoc de la FBF.

Mis en place dès 2002 par la Fédération Bancaire Française (FBF) pour répondre aux souhaits des banques de recourir aux prestations d'un médiateur mutualisé, ce service a constaté un afflux important de courriers à partir de 2013, pour aboutir à une augmentation en 2015 de 28% de demandes recevables de médiation.


UN ACCROISSEMENT SUBSTANTIEL DU NOMBRE DE COURRIERS ADRESSÉES AU MÉDIATEUR

Cette évolution peut avoir plusieurs explications :

- Une meilleure connaissance de l'existence et du rôle du médiateur bancaire en lien avec l'effort réel de communication des banques vis-à-vis de la clientèle ;
- L'évolution des techniques de communication, de gestion numérique qui facilitent les saisines en ligne sur le site du médiateur ou par message électronique.
- Une attention et une sensibilité de la clientèle à l'égard du fonctionnement des comptes et des services bancaires à l'heure d'une stagnation du pouvoir d'achat des ménages ;

L'ORDONNANCE D'AOUT 2015 SUR LA MÉDIATION ET SES CONSÉQUENCES

En application de la directive européenne sur la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, les Pouvoirs Publics ont publié en août 2015 l'ordonnance qui définit les règles relatives à la médiation.



Aucun médiateur bancaire n'a été sollicité par les Pouvoirs Publics pour participer au groupe de travail mis en place autour du député Christophe CARESCHE pour sa rédaction. Néanmoins, ce dernier a reçu, à sa demande, le médiateur auprès de la FBF pour faire valoir le point de vue des médiateurs bancaires.

Le Comité de la médiation bancaire, présidé par le Gouverneur de la Banque de France a été supprimé. La tutelle de cette activité revient désormais à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation dont le secrétariat est assuré par la DGCCRF et au Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF).

Des ajustements dans la procédure de traitement des dossiers sont en cours à la suite d'une mission d'accompagnement du service de médiation demandé par la Fédération Bancaire Française pour tenir compte du nouveau texte.

LA CRÉATION DU CERCLE DES MÉDIATEURS BANCAIRES

Un noyau de médiateurs bancaires avait pris l'habitude de rencontres informelles pour échanger sur leurs pratiques.

En mai 2015, ils ont créé une association « Le Cercle des Médiateurs Bancaires » pour formaliser ces échanges et assurer des séances de formation notamment sur le droit de la consommation (voir supra). Le Cercle compte une trentaine de membres.

L'ADHÉSION DE NOUVELLES BANQUES AU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF

Anticipant la mise en place de l'ordonnance sur la médiation, une quinzaine d'établissements bancaires ont pris contact avec le médiateur en 2015 et ont souhaité bénéficier des prestations du service mis en place par la FBF et s'affranchir ainsi des contraintes et charges nouvelles liées à l'existence d'un médiateur d'entreprise. Le mouvement se poursuit en 2016. Ces adhésions ainsi que l'accroissement du nombre des demandes de médiation reçues ont amené la FBF à étoffer les effectifs du service et à faire évoluer les procédures de traitement des dossiers. Des ajustements en termes de locaux et de moyens matériels sont également en cours. L'objectif affiché est de tenir les délais de traitement et de réponse aux clients et aux banques dans les limites de temps fixées par l'ordonnance.



Chapitre 1

LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (FBF)



Depuis 2001, les établissements bancaires ont l'obligation de proposer les services d'un médiateur à leurs clients particuliers pour tenter de régler à l'amiable les litiges pouvant advenir dans leurs relations commerciales. Le recours au médiateur 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 afin d'aider les établissements qui le souhaitent à répondre à leurs obligations légales.

La fonction de médiateur auprès de la FBF est occupée, depuis le 1^{er} 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.

Le médiateur auprès de la FBF est nommé, selon une procédure de désignation transparente en vue de garantir sa totale indépendance, pour une durée de trois ans renouvelable. Il n'est pas salarié de la FBF, et assure une prestation de service, rémunérée comme telle. Il n'a aucun lien de subordination, ni avec la FBF, ni avec les établissements adhérents au service de médiation. Il rend ses avis en toute indépendance et impartialité. La Société pour le Développement des Techniques Bancaires (SDTB), filiale de la FBF, met à sa disposition un service de médiation.

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 à la proposition de médiation.

LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA MÉDIATION

Le système de médiation de la FBF constitue, avec celui de l'Association des Sociétés Financières (ASF), une médiation « pour compte commun », les autres entités de médiation se situant au niveau d'un établissement ou d'un groupe bancaire.

Le traitement des demandes soumises au service de médiation est encadré par trois principes :

L'ADHÉSION PRÉALABLE DE L'ÉTABLISSEMENT BANCAIRE AU SERVICE DE MÉDIATION. Le médiateur auprès de la FBF ne peut traiter que les litiges concernant les banques adhérentes au service de médiation auprès de la FBF. Toutefois, le fait même que le service de médiation soit mutualisé, incite beaucoup de clients bancaires à penser que le médiateur auprès de la FBF est compétent pour connaître de 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 CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR. Dès réception, le courrier en arrivée est l'objet d'un traitement afin de s'assurer que le différend relaté n'est pas exclu du champ de compétence du médiateur. Parmi les courriers concernant une banque adhérente au service de médiation auprès de la FBF, sont écartés les demandes émanant de clients personnes morales ou de clients agissant pour des besoins professionnels, ceux faisant mention d'une procédure judiciaire en cours ou ayant existé et ceux qui ne sont manifestement pas des demandes de médiations (demandes de renseignements, envoi d'un chèque ou d'un document, dépôt d'un dossier de fraude...). Les courriers restant sont susceptibles de rentrer dans le champ de compétence du médiateur tel que défini par le code de la consommation et le code monétaire et financier. (cf. Point 4).

LE CARACTÈRE NON CONTRAIGNANT pour le client mais également pour la banque de la proposition de règlement amiable faite en droit et/ou en équité 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. Son refus doit être explicite et exprimé par écrit.

LA PROCÉDURE DE SAISINE DU MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FBF

La saisine du médiateur auprès de la FBF se fait par écrit :

- **À l'adresse postale suivante :**
Le Médiateur auprès de la FBF
CS 151 – 75422 Paris Cedex 09
- **Par voie électronique** mediateur@fbf.fr
- **Sur son site internet** www.mediateur.fbf.fr.

Tous les courriers adressés au médiateur auprès de la FBF sont réceptionnés et traités par les collaboratrices du service de médiation selon une procédure qui prévoit un accusé réception précisant si le dossier est recevable ou hors champ de compétence du médiateur, réorienté lorsque l'établissement n'est pas inscrit au service de médiation ou classé sans suite lorsque le client a oublié d'indiquer le nom de l'établissement bancaire avec lequel il a un différend.

Lorsque le dossier est éligible à la médiation, chacune des parties doit fournir les pièces pouvant éclairer le médiateur sur les causes du litige. Ce n'est qu'après réception de tous ces éléments que débute le délai légal de deux mois dans lequel le médiateur doit rendre son avis. Depuis le 1^{er} janvier 2016, ce délai est passé à 90 jours.

Naturellement, le secret bancaire ne peut être opposé au médiateur par aucune des parties.

Le médiateur est tenu de rendre ses conclusions en droit et en équité. Ainsi, chaque cas est spécifique et à analyser comme tel. Le médiateur demande donc systématiquement à la banque mise en cause, des informations sur la relation d'affaires entretenue avec le client afin de permettre une médiation personnalisée.

La proposition de règlement amiable faite par le médiateur est strictement confidentielle et n'implique pas une quelconque reconnaissance de responsabilité par l'établissement qui l'accepte.



LES MÉTHODES DE TRAVAIL DU SERVICE DE MÉDIATION

La charte du service de médiation auprès de la FBF précise les modalités de la procédure de médiation. Lorsqu'il a reçu tous les éléments relatifs au litige de la part des deux parties, le médiateur étudie le dossier et transmet son avis aux deux parties. Ce n'est qu'avec leurs accords que la médiation pourra aboutir.

Le service de médiation utilise un réseau de correspondants désignés par les établissements adhérents permettant au médiateur et à son équipe dédiée d'avoir rapidement accès aux éléments du dossier.

La mise en place opérationnelle d'un outil informatique spécifique permettant de centraliser toutes les données concernant les dossiers de médiation (informations, documents et échanges) mi-2015 a provoqué quelles difficultés qui, dans certains cas ont entraîné des délais de réponse dépassant la moyenne.

Dès 2014, la création du site Internet du médiateur a permis d'une part la diffusion des informations relatives à la médiation et, d'autre part, la possibilité pour les clients des établissements adhérents de saisir leur réclamation en ligne.

Le compte rendu annuel du médiateur est adressé au Gouverneur de la Banque de France et au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF). Il est rendu public, sur le site du médiateur www.mediateur.fbf.fr et figure sur le site internet de la FBF

Le médiateur dispose d'un bureau et des moyens, notamment informatiques, qui lui sont nécessaires. Trois collaboratrices sont mises à sa disposition par la FBF ainsi qu'une personne en contrat d'alternance. Un budget dédié conformément aux dispositions législatives a été mis en place début 2016 et un poste de technicienne a été pourvu.



LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FBF

La compétence du médiateur bancaire est définie à l'article L316-1 du code monétaire et financier modifié par l'Ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 qui fait référence au Titre V du Livre 1er du code de la consommation. Il en résulte que cette médiation légale s'adresse uniquement aux clients, personnes physiques, n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Plus précisément sont concernés tous les litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et des opérations de crédit, services de paiement), services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la banque (assurance emprunteur, assurance moyens de paiement).

Le médiateur est également compétent au titre des opérations connexes telles que les opérations de change et la location de coffre-fort.

Par ailleurs, le législateur a laissé ouverte l'éventualité qu'une banque confie par voie conventionnelle à son médiateur la possibilité de proposer la résolution des litiges avec des chefs d'entreprises individuelles ou des PME. A ce jour, la FBF n'a pas ouvert ce service aux banques adhérentes à son service de médiation. Toutefois, le principe de cette extension aux clients professionnels sur une base volontaire a été acté pour le futur.

En outre, sont exclus de la compétence du médiateur, les litiges relatifs aux décisions d'octroi de crédits ou découverts que peuvent accorder les banques à leurs clients ainsi que les litiges concernant le montant même de la tarification 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, le médiateur peut être saisi sur l'application des contrats signés entre les parties et le respect des tarifs rendus publics par les établissements adhérents ainsi que sur la vérification du respect des plafonds légaux applicables notamment aux commissions d'intervention.

Enfin, le médiateur reste compétent pour examiner les demandes présentées par un bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception de celles portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la Commission de surendettement.



Chapitre 2

BILAN DE LA MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (FBF)



Activité du médiateur auprès de la FBF

Tous les courriers adressés au médiateur font l'objet, dans ce rapport d'activité, d'une étude statistique permettant de dégager les grandes tendances de l'année 2015. Pour cette période, 119 établissements bancaires ont été inscrits au service de médiation.

LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION

Les statistiques du service de médiation pour 2015 démontrent une activité en très forte augmentation avec plus de 40% de courriers en arrivée dont 28% éligibles à la médiation.

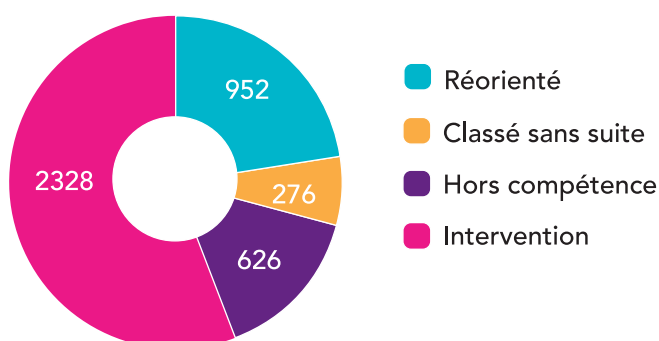
Les courriers reçus par le service de médiation

► RÉPARTITION DES DOSSIERS EN FONCTION DE LEUR STATUT

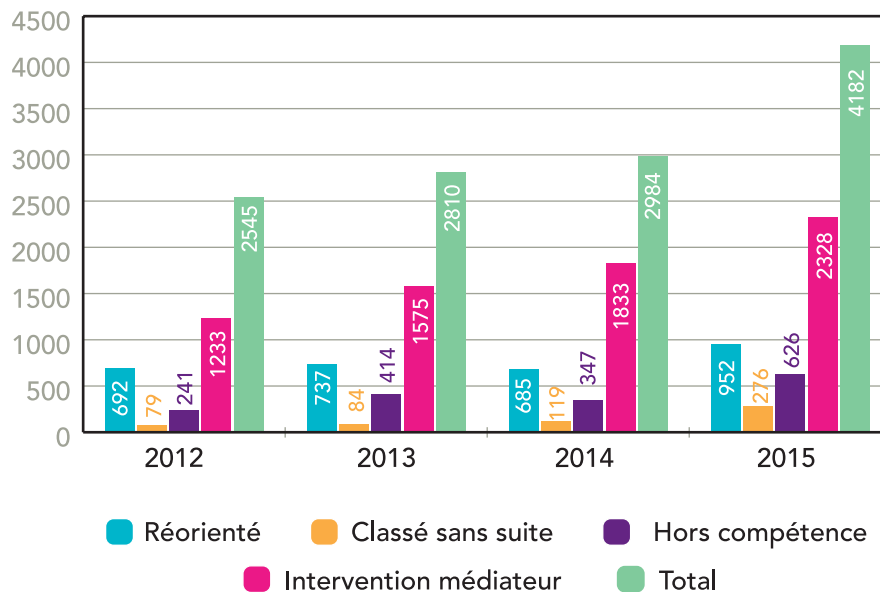
En 2015, 4182 courriers ont été adressés au médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française contre 2984 en 2014. Cette augmentation concerne toutes les catégories de statut qui peuvent être attribuées.

Ainsi, sur la totalité des courriers adressés au médiateur, 952 concernaient un autre médiateur, 276 n'indiquaient pas le nom de l'établissement concerné, 626 concernaient bien un établissement adhérent au service de médiation auprès de la FBF mais étaient hors champ de compétence du médiateur et 2328 ont été éligibles à la médiation.

STATUT DES COURRIERS REÇUS EN 2015

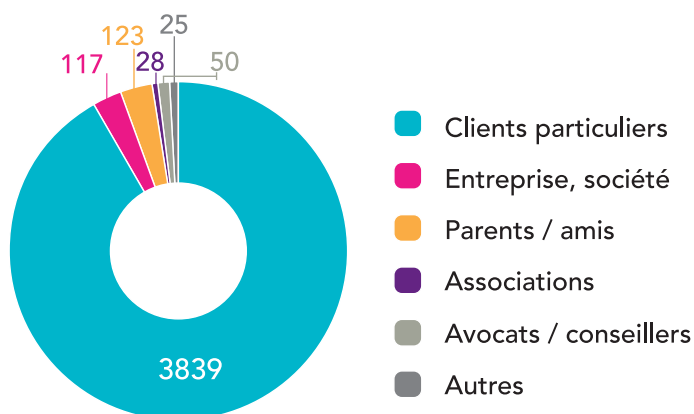


STATUTS DES DOSSIERS REÇUS



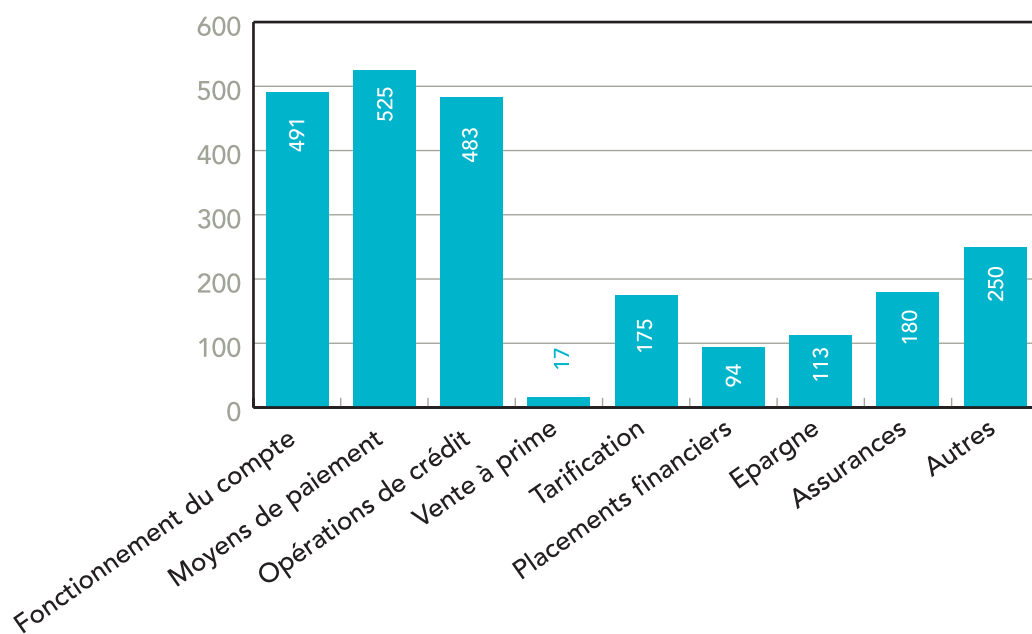
► RÉPARTITION DES DOSSIERS EN FONCTION DE L'ORIGINE DES SAISINES

Le médiateur auprès de la FBF accepte les dossiers transmis par la famille, un avocat, une protection juridique ou une association de consommateurs.

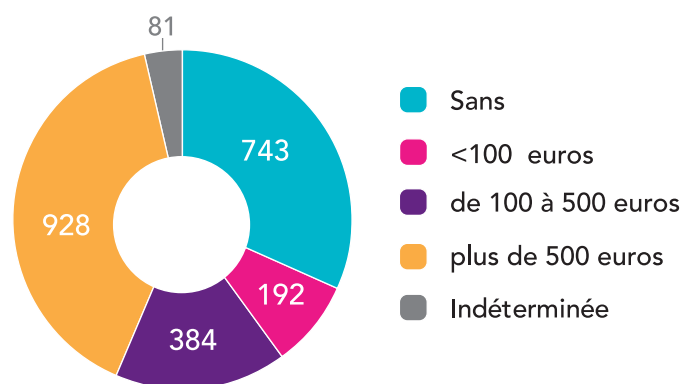


Les dossiers en statut « intervention médiateur »

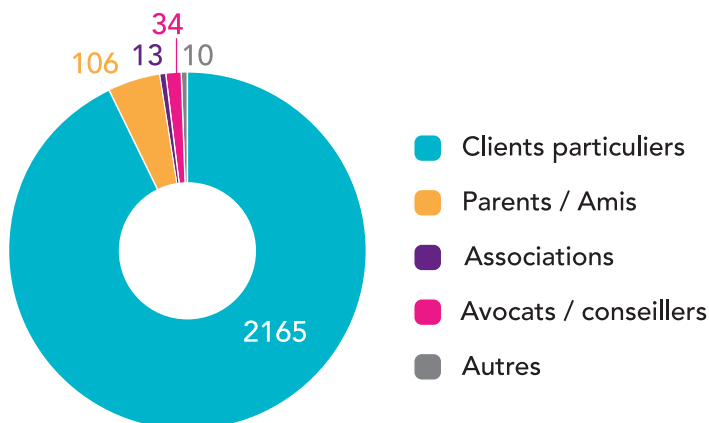
► RÉPARTITION DES DOSSIERS INTERVENTION MÉDIATEUR EN FONCTION DU THÈME DES LITIGES



► RÉPARTITION DES DOSSIERS INTERVENTION MÉDIATEUR EN FONCTION DE L'INDEMNISATION DEMANDÉE PAR LE REQUÉRANT

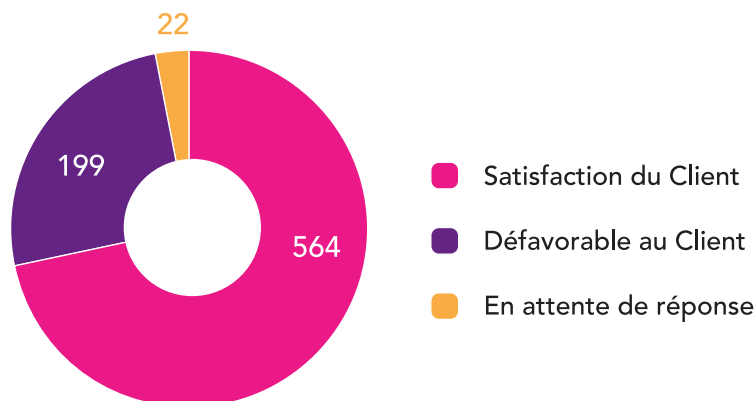


► RÉPARTITION DES DOSSIERS INTERVENTION MÉDIATEUR EN FONCTION DE L'ORIGINE DES SAISINES



► RÉSULTATS DE L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR

Au moment de la rédaction du présent rapport, le médiateur a rendu 785 avis dont 564 à la satisfaction du client, certains ayant reçu très rapidement une réponse positive de leur établissement et 199 de manière défavorable au requérant.



ANALYSE DES STATISTIQUES DU SERVICE DE MÉDIATION POUR 2014

► L'ORIENTATION DES COURRIERS ADRESSÉS AU MÉDIATEUR

Le service de médiation a reçu **4182 courriers de demandes de médiation en 2015**.

952 ont été **écartés** comme n'étant pas du ressort du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (courriers concernant d'autres médiateurs, d'autres activités – assurances, établissements financiers couverts par l'ASF, médiation de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), des demandes de recours sur des médiations rendues ...).

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

276 courriers ont été **classés sans suite** car ne comportant pas le nom de l'établissement bancaire mis en cause.

626 dossiers ont été rejetés comme étant adressés au bon médiateur mais pour des sujets ne comportant pas un litige, (cf. demande de virement, de photocopie, changement d'adresse ...) ou **non éligibles** à une médiation.

2328 ont été classés dans la catégorie **Intervention du médiateur**.

► LA RÉOLUTION DES LITIGES EN STATUT « INTERVENTION MÉDIATEUR »

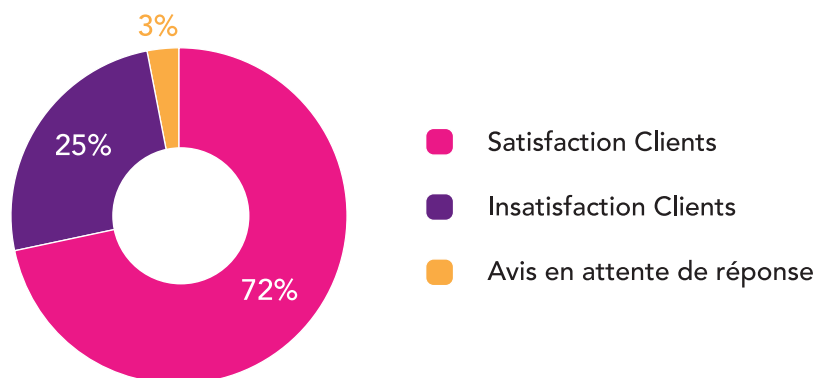
Cette année, **564** saisines analysées par le médiateur auprès de la FBF ont trouvé une **solution satisfaisante** pour les demandeurs.

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 d'une recherche pour certains litiges peu complexes d'une solution pouvant intervenir avant la rédaction d'un avis formel du médiateur.

Par ailleurs, afin d'être plus complet, il faudrait ajouter que **199** 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.

22 dossiers, sur lesquels un avis a été rendu, n'ont pas encore enregistré de réponse soit de la banque soit du requérant ou même des deux.

► ANALYSE DES AVIS RENDUS EN 2015





Les grandes tendances de l'activité du médiateur

LES PROBLÉMATIQUES RELEVÉES EN 2015

A l'instar des années précédentes, les litiges concernant les moyens de paiement restent le premier thème des différends pour lesquels les requérants demandent l'intervention du médiateur suivi de près par le fonctionnement du compte et les opérations de crédit.

► LES MOYENS DE PAIEMENT :

Parmi les moyens de paiement, les litiges liés à l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire sont toujours les plus importants.

Indépendamment des cas où les opérations sont effectuées à l'insu du titulaire de la carte, par un proche ou une personne de confiance et des contestations sur le nombre de billets reçus lors d'un retrait dans un DAB alors qu'aucune anomalie n'apparaît sur le compte-rendu d'opération, les **paiements en ligne** restent une manne sans fond pour l'activité du médiateur.

La majorité de ses litiges concerne l'utilisation des coordonnées spécifiques figurant sur la carte bancaire sans le consentement de son titulaire et des escroqueries faisant intervenir des tiers afin de pousser celui-ci à fournir lui-même les informations convoitées.

La technique du phishing par laquelle un mail ayant certaines caractéristiques d'un site connu, est adressé au titulaire de la carte bancaire, permet aux escrocs d'obtenir des informations confidentielles directement de la part du titulaire et ainsi d'effectuer une usurpation d'identité.

Si dans certains dossiers le comportement du requérant peut être mis en cause, il est parfois très difficile de détecter les mails frauduleux.

Cette année encore, le détournement du code sécurisé par le changement et l'utilisation d'une nouvelle carte SIM du téléphone portable lié à un défaut de sécurité de la part de certains opérateurs téléphoniques, a continué à nourrir de nombreuses contestations. Ces transactions validées par l'intervention de la banque via un code 3DS ne peuvent pas être remboursées par les commerçants

en ligne. Le client, quant à lui, maintient qu'il n'a pas donné son consentement à ses opérations.

Le médiateur considère, dans la majorité de ces cas, que la banque doit rembourser les transactions non autorisées et se tourner vers l'opérateur téléphonique dont les procédures permettent la délivrance systématique d'une nouvelle carte SIM sans apparemment une réelle vérification sur l'identité du demandeur.

Les cas de demande de mise en opposition suite à un achat non livré ou défectueux ou de **mise en liquidation judiciaire du commerçant** avant même la livraison sont encore nombreux. Il est vrai que les clients n'interprètent pas toujours correctement la législation et notamment l'article L 133-17 du code monétaire et financier. Comme j'ai déjà eu l'occasion de le rappeler l'année dernière, le paiement par carte est irrévocable. De ce fait, le client peut s'opposer au paiement d'un achat en faveur d'une société mise en liquidation judiciaire, que si son opposition arrive avant que le règlement de la transaction soit porté au crédit du compte de celle-ci, ce qui est en définitive rarement le cas.

Les abonnements « cachés » figurant dans le flot des conditions générales de vente qui doivent être systématiquement cochés pour permettre au client de poursuivre sa transaction continuent à être une source de conflits dans lesquels la banque n'est pas partie.

Les opérations frauduleuses effectuées suite à la **perte ou au vol** de la carte bancaire sont toujours un motif important de litige, les clients considérant qu'ils n'ont pas eu un comportement de négligence grave quant à la conservation de leur carte elle-même ni de la sauvegarde de leur code confidentiel.

Les litiges liés aux **chèques** sont en baisse. Ils concernent généralement des demandes de remboursement de chèque qui se sont présentés au paiement, en cas de vol, perte ou falsification.

Les litiges concernant des opérations de **virement ou de prélèvement** ont fortement augmentés cette année. Comme précédemment, elles tiennent à des délais d'exécution plus ou moins longs ou des demandes relatives à des ordres mis en place sans autorisation formelle du titulaire du compte.

► *LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE*

Les litiges relatifs au fonctionnement du compte restent cette année encore, une source renouvelée de contestations pour les clients bancaires.

Comme précédemment, les incidents liés aux **modalités de clôture** du compte sont toujours les plus importantes, surtout lorsqu'elles sont l'occasion de facturation de frais.

Les clôtures à l'initiative des établissements sont toujours vécues comme une sanction de la part des clients qui contestent l'absence de motif indiqué dans le courrier les informant du délai de clôture de leur compte, même si les banques peuvent mettre fin à la relation commerciale sans explication comme le permet la législation.

Les contestations relatives à **l'inscription aux fichiers de la Banque de France** restent stables. Il s'agit d'un point sensible pour les clients qui toutefois, ne suivent pas précisément les procédures de régularisation qui sont précisées sur les lettres d'information qui leurs ont été adressées par leur établissement. De ce fait, les délais de défichage peuvent paraître trop longs notamment lorsque les clients ont payé leur dette auprès du bénéficiaire sans pour autant pouvoir fournir l'original du chèque qu'ils doivent récupérer en échange.

Les **contestations d'écritures et les incidents de paiement** sont également des motifs récurrents de saisine. Il s'agit principalement de différends liés à des contestations de rejets d'opérations pour insuffisance de provision entraînant des frais bancaires alors que l'information au client n'aurait pas été faite selon les règles légales. Parallèlement, les clients contestent les délais d'enregistrement sur leurs comptes des opérations venant au crédit qui auraient pu éviter les rejets.

Le thème de la **suppression du découvert autorisé**, survenant dans ces périodes de gestion difficile, est toutefois en diminution.

► LES OPÉRATIONS DE CRÉDIT

Comme l'année précédente, les différends relatifs aux demandes de **renégociation** de prêt restent nombreux. La baisse des taux incite les emprunteurs à essayer de renégocier les conditions de leurs crédits afin de bénéficier de l'effet d'aubaine. Naturellement, il ne s'agit pas pour le médiateur d'intervenir dans la prise de décision qui n'appartient qu'à l'établissement, mais sur l'information faite aux clients et le délai de réponse qui est quelque fois beaucoup trop long.

La problématique du **rachat de crédit** reste, cette année encore, une constante qui démontre de la part des clients une méconnaissance ou, à tout le moins, un manque d'information sur les procédures à suivre et, de la part des établissements, l'envoi de chèque directement au client ou à l'établissement prêteur pour effectuer le rachat de prêt.

L'application **d'indemnités de remboursement anticipé**, généralement prévues au contrat, est souvent l'occasion d'une contestation liée à un engagement verbal avec le conseiller qui malheureusement ne se retrouve pas acté en tant que tel dans le contrat.

► LES PLACEMENTS ET L'ÉPARGNE

Depuis plusieurs années, les litiges trouvant leur base dans l'application d'une réglementation fiscale sont de plus en plus nombreux, certains clients bancaires estimant que leur banque devrait leur fournir un avis fiscal cohérent avec leur situation patrimoniale. Toutefois, sauf à pouvoir se targuer d'un mandat de conseiller fiscal, la plupart des établissements ne peuvent donner des conseils en la matière faute notamment de connaître le patrimoine exhaustif de leur client.

Les litiges concernant la commercialisation des **PERP** ont généralement pour origine une information insuffisante sur les caractéristiques de ce produit et notamment sur la sortie en rente. Par ailleurs, l'absence d'avantage fiscal directement applicable au moment de la souscription est régulièrement évoquée.

Les saisines relatives à la clôture d'un Livret A sont en augmentation et correspondent au fait que les établissements vérifient systématiquement, à chaque nouvelle ouverture de Livret, l'inexistence d'un tel produit au nom d'un même client dans un autre établissement.

► LA TARIFICATION

L'application des **frais et commissions bancaires** reste un sujet de prédilection pour les saisines du médiateur. Toutefois, il faut noter que les dispositions législatives et réglementaires adoptées depuis 2013 et des mesures prises par la profession, ont permis la prise en compte de situations tendues d'une clientèle « fragile » pour laquelle des dispositifs particuliers ont été mis en place.

Le **changement de tarification** reste l'occasion d'une série de litiges mettant en cause l'information faite généralement sur les relevés bancaires. Par ailleurs, l'envoi du relevé annuel des frais et des services bancaires, qui permet au client de visualiser d'un seul coup d'œil le montant des rémunérations perçues par la banque au cours de l'année écoulée, est souvent l'occasion d'interrogations pour lesquelles le médiateur n'est pas toujours compétent.

EXEMPLES D'AVIS DE MÉDIATION

► CONTESTATION D'OPÉRATIONS CARTE BANCAIRE

Le client, victime du vol de sa carte bancaire, conteste le refus de son établissement de lui rembourser des opérations faites sans son autorisation pour un montant total de 800€.

Suite à la réception d'un SMS de sa banque, le client constate que des opérations non initiées par lui sont effectuées sur son compte. Il fait immédiatement opposition à sa carte bancaire et une déclaration de vol au commissariat.

Toutefois, son établissement considère que les opérations contestées ont toutes été validées par contact physique du support carte bancaire et composition du dispositif personnel de sécurité et refuse le remboursement en invoquant une négligence grave de la part du client quant à la conservation de sa carte bancaire elle-même et à la sauvegarde de son code confidentiel.

Ainsi l'établissement considère qu'il y a eu suite à la saisie du code confidentiel, un défaut de vigilance de la part du titulaire de la carte bancaire par inscription préalable


Le médiateur rappelle la jurisprudence constante de la Cour de Cassation en la matière, depuis son arrêt de principe du 2 octobre 2007 qui considère qu'il appartient à l'établissement d'apporter la preuve d'une éventuelle faute lourde du titulaire de la carte pour se dégager de son obligation légale de rembourser.

Dans le cas précis de ce dossier, la preuve d'une faute lourde n'a pas été apportée. Ainsi une négligence du titulaire de la carte bancaire n'est pas toujours constitutive d'une faute lourde de sa part.

► TRAITEMENT D'UN DOSSIER DE SUCCESSION

Dans le cadre d'une succession, l'ayant-droit conteste le délai de versement des fonds figurant sur un livret d'épargne.

Il saisit le médiateur pour obtenir en plus du versement des fonds, une indemnisation de son préjudice évalué à 3 300€ et une attestation destinée à l'administration fiscale.



En effet, les deux titulaires du livret d'épargne sont décédés en 2011 et 2012 et les fonds n'ont été versés qu'en 2015, alors que l'ayant-droit s'était déjà acquitté du paiement des droits de succession comprenant la somme figurant sur le livret d'épargne.

Au vu des éléments transmis confirmant le moment de la complétude du dossier et la date de versement des fonds, le médiateur a demandé à l'établissement de revoir sa position et proposé qu'une indemnisation soit versée à l'ayant-droit.

L'établissement convenant d'une anomalie de traitement de ce dossier, a suivi l'avis du médiateur et accepté d'indemniser l'ayant-droit.

► *CONTESTATION SUR LE MONTANT DE LA RENTE D'UN PERP*

La cliente considère qu'elle a été mal conseillée lors de la souscription de son contrat PERP car le montant de sa rente ne correspond pas à ce qui lui avait été indiqué lors de l'édition d'une simulation.

Elle saisit le médiateur car son établissement a refusé d'intervenir sur un contrat réglementé.

A l'examen des éléments portés à la connaissance du médiateur, il apparaît que le document mis en cause est une simulation non contractuelle de sortie en rente éditée par la compagnie d'assurance.

Bien que ce document soit remis à la cliente, par sa conseillère bancaire, celui-ci ne correspond à aucun engagement sur les montants indiqués à titre informatif.

Sur le calcul du montant de la rente dégagée par un contrat PERP, le médiateur bancaire a décliné sa compétence et a réorienté le dossier vers le médiateur de l'Assurance.

► *PRESCRIPTION TRENTENAIRE DU LIVRET A*

La cliente, par l'intermédiaire d'un cabinet d'avocat, a saisi le médiateur au sujet de la clôture de son livret A par l'application de la réglementation relative à la prescription trentenaire.

Elle souhaite obtenir la restitution du solde de clôture soit plus de 23 000€ euros.

L'article L 1126-1 du code général de la propriété des personnes physiques et l'article L 27 du code du domaine de l'Etat prévoient la prescription trentenaire des livrets sur lesquels aucune opération n'a été enregistrée.

L'établissement considère avoir respecté la législation en la matière (L 312-20 code monétaire et financier) en adressant, par courrier simple, une information préalable, 6 mois avant la date de la clôture prévue du livret A.

Toutefois, après instruction du dossier, le médiateur constate que la cliente n'a pas reçu ce courrier, alors que son adresse est restée inchangée.

Le médiateur considère qu'il existe une obligation d'information à la charge de l'établissement, qui doit porter à la connaissance du titulaire du livret A l'information sur l'application de la prescription trentenaire et les conséquences qu'entraînerait pour lui son application.

Par ailleurs, au regard de la nature d'une telle opération qui aboutit à transférer définitivement les fonds qui lui sont confiés à un tiers, le médiateur considère que l'établissement doit, avec une très grande vigilance, utiliser tous les moyens mis à sa disposition, pour s'acquitter de son devoir d'information envers son client en attirant son attention sur les conséquences inhérentes entraînées par son manque de réaction.

En l'occurrence, l'établissement n'a pas pu apporter la preuve que l'information prévue a bien été faite.

Suite à l'avis formel rendu par le médiateur en faveur de la cliente, l'établissement a remboursé le montant du solde du Livret A à sa clôture, augmenté des intérêts calculés depuis cette date jusqu'au jour du remboursement.

► PROCURATION BANCAIRE

La requérante s'interroge sur le bien-fondé de la révocation, par la banque, de la procuration établie par son père au profit de sa mère en 2001.

La banque, informée de l'état de fragilité de son client et suite à plusieurs retraits de fonds sur ses comptes, a décidé de révoquer la procuration existante.

Sans remettre en cause la nécessité d'assurer le règlement des charges liées à la maison de retraite et d'assurer la bonne gestion du patrimoine de son client, mais considérant que sa capacité juridique était affectée, l'établissement a motivé sa décision par le caractère désormais inapproprié de la procuration établie il y a de nombreuses années. Il a recommandé à ses proches de s'orienter vers une demande de mesure de protection de mise sous tutelle ou de curatelle.

La procuration de gestion de compte est généralement illimitée dans le temps et prend fin en cas de dénonciation par le mandant ou de renonciation par le bénéficiaire, au moment de la clôture du compte ou du décès du mandant.

La banque peut également prendre l'initiative de la révocation.

En effet la banque a un devoir de conseil au regard de situation particulière dont elle a connaissance, dans le cadre de sa responsabilité contractuelle et civile notamment en cas d'abus de faiblesse.

Ce principe a été consacré par la jurisprudence qui considère qu'en dépit de son devoir de non-ingérence, la banque est tenue à un devoir de vigilance au regard des opérations qui présentent « une anomalie apparente ».

Par ailleurs, une ordonnance d'octobre 2015 consacre, en alternative au prononcé d'une mesure de protection juridique telle que la tutelle ou la curatelle, la mise en œuvre d'un nouvel outil intitulé « l'habilitation familiale » pour représenter un majeur vulnérable.

Au vu du contexte particulier du litige soumis (Maladie d'Alzheimer du titulaire du compte, âge avancé du bénéficiaire de la procuration ayant, lui-même donné procuration à deux de ses enfants et multiplicité des intervenants dans les actes de gestion du compte), le médiateur a suivi l'argumentaire de la banque en rappelant que la procuration nécessite un consentement éclairé de la part du mandant pour être valable.

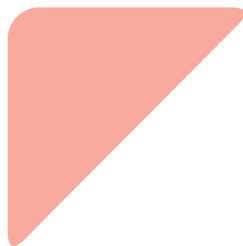
Ainsi, c'est à bon droit que la banque a relevé le caractère inapproprié de cette procuration au regard d'une législation qui se veut de plus en plus protectrice des personnes susceptibles de faire l'objet d'une mesure de protection.

Il m'est apparu utile de rappeler à cette occasion que des tiers, et notamment le banquier, peuvent saisir le procureur de la République afin de l'alerter sur une situation particulière de vulnérabilité d'une personne. Celui-ci appréciera alors l'opportunité des suites à donner.



Chapitre 3

PROSPECTIVES





Le monde bancaire est en pleine mutation ce qui n'est pas sans conséquences pour l'activité de médiation. Celle-ci a pour finalité de résoudre à l'amiable les litiges entre les clients particuliers et leurs banques et d'éviter les recours aux procédures contentieuses ou judiciaires souvent inadaptées, lourdes et coûteuses.

Il est de l'intérêt des clients et des banques que la médiation soit efficace, transparente et lisible.

Pour les banques, la médiation doit être plus perçue comme un indicateur de la qualité du service et pas uniquement comme un coût d'exploitation supplémentaire.

La numérisation, la digitalisation, la dématérialisation des échanges, le rôle des réseaux sociaux, l'électronique à toutes les étapes de la vie quotidienne sont autant de sources d'impact dans le fonctionnement du système bancaire.

Les banques en ligne s'installent ainsi que des établissements de paiement. Les banques à réseaux révisent la carte d'implantation de leurs agences, dont certaines deviennent plus spécialisées. Des opérateurs téléphoniques entendent jouer un rôle dans les circuits des moyens de paiement et aujourd'hui accueillent des banques dans le périmètre de leur groupe.

Le comportement des clients vis-à-vis de leurs banques est lui-même en pleine mutation par l'usage des téléphones portables, des tablettes et autres instruments électroniques.

Les Pouvoirs Publics encouragent le paiement sans contact et le déclin du chèque. L'usage du numéraire lui-même comme moyen de paiement est souvent découragé par les autorités.

Ces changements dans les usages et le comportement chez la clientèle bancaire ont pour corollaire l'émergence de nouveaux types de litige. Les services de médiation se doivent de suivre ces mutations et d'en mesurer les conséquences.

C'est pourquoi, le médiateur tient à rappeler aux banquiers et aux autres acteurs tentés d'entrer dans l'industrie des moyens de paiement, l'absolue nécessité de sécuriser les processus de traitement des opérations. Des éventuelles défaillances ne pourront que générer de nouvelles saisines par les clients victimes, auxquelles sera attentif le médiateur.

Quant aux clients, le médiateur ne saurait que les inciter à suivre les consignes élémentaires de prudence et de sécurité : ne jamais oublier que le paiement par carte bancaire est considéré par la loi comme un paiement irrévocable à l'instar d'un règlement en numéraire.

La Banque de France vient de rappeler à sa clientèle particulière les règles élémentaires de base pour assurer la sécurité des paiements. Elles peuvent être généralisées à l'ensemble des usagers des banques (cf. Annexe 6). De son côté, la profession diffuse des publications à destination de la clientèle bancaire sur les réflexes de sécurité à avoir lors d'achats en ligne.

LA CRÉATION DU CERCLE DES MÉDIATEURS BANCAIRES

En 2015, la transposition par voie d'ordonnance de la directive européenne sur le règlement amiable des litiges de consommation dans la législation française a servi de catalyseur pour la création du cercle des Médiateurs Bancaires.

Les rencontres informelles de quelques médiateurs pour échanger sur leurs pratiques dans le traitement des dossiers soumis par les clients ont été plus fréquentes. Surpris qu'aucun d'entre eux n'ait été ni consulté, ni invité au Groupe de travail ad hoc animé par le député Christophe Caresche pour la rédaction du projet d'ordonnance, ils ont décidé de constituer une association pour faire valoir leurs positions auprès des Pouvoirs Publics, de la profession bancaire, des associations d'usagers et de consommateurs. Elle se veut aussi une interlocutrice avec la Banque de France et l'Autorité du Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

Le Cercle des Médiateurs Bancaires constitue aussi un lieu de formation concrète sur le droit bancaire et le droit de la consommation. Sont aussi étudiés des cas concrets de litiges bancaires en regard des textes législatifs et réglementaires, de la jurisprudence et des usages professionnels.

Au-delà du seul droit, les médiateurs doivent aussi rendre leur avis en équité ce qui en fait leur spécificité. La qualité des échanges au sein de l'association sur le sujet témoigne de la préoccupation des médiateurs en la matière. Ils font valoir leur expérience acquise depuis 2002, date de la mise en place de la médiation bancaire en France (Loi MURCEF du 11/12/2001).



Contrairement aux idées reçues, le médiateur est indépendant vis-à-vis et des banques qui ont un syndicat dédié, la Fédération Bancaire Française (FBF) et des clients qui disposent des associations de consommateurs ou des organismes de protection juridique.

Le Cercle des médiateurs bancaires compte une trentaine d'adhérents. Il est présidé par M. Yves GERARD, médiateur auprès de la Société Générale et du Groupe Crédit du Nord. Le bureau de l'association est constitué de :

- **Président** : Yves Gérard, médiateur auprès de Société Générale et du Groupe Crédit du Nord.
- **Vice-Président** : Paul Loridant, médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française.
- **Trésorier** : Dominique Chevaillier-Boisseau, médiateur auprès de BNP Paribas, Cortal Consors et B Capital.
- **Secrétaire Général** : Jean-Paul Meurice.

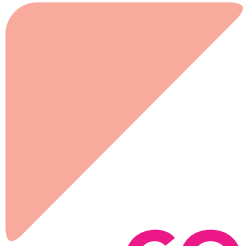
LES ACTIVITÉS EXTÉRIEURES DU MÉDIATEUR

Depuis son dernier rapport d'activité, le médiateur a participé aux réunions suivantes :

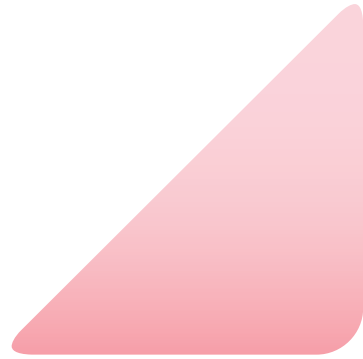
- ▲ Point presse le 19 mai 2015, présentation du rapport d'activité 2014.
- ▲ Elaboration en mai 2015, avec des médiateurs bancaires d'un courrier faisant part de leurs préoccupations sur les projets de textes de transposition de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, adressé à Emmanuel MACRON, Ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, Michel SAPIN, Ministre des finances et des comptes publics, Carole DELGA, Secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie solidaire et sociale.
- ▲ Participation avec d'autres médiateurs, à la création de l'association, le Cercle des médiateurs bancaires le 21 mai 2015.
- ▲ Réunion-Débat pour les correspondants médiation le 3 juin 2015, La médiation auprès de la FBF : Bilan et perspectives.
- ▲ Rendez-vous avec Emmanuel Constans et le Cercle des Médiateurs Bancaires sur le projet de convention entre le médiateur public de l'AMF et les médiateurs bancaires le 10 juin 2015.

- ▲ Rencontre avec les représentants d'ING Bank le 16 juin 2015.
- ▲ Interview Capital le 17 juin 2015.
- ▲ Réunion avec les représentants de Boursorama Banque le 25 juin 2015.
- ▲ Déplacement au Crédit Agricole Atlantique Vendée le 29 juin 2015.
- ▲ Réunion du cercle des Médiateurs Bancaires le 2 septembre 2015 sur les conséquences de l'ordonnance du 20/08/2015.
- ▲ AG du Cercle des Médiateurs Bancaires le 22 septembre 2015.
- ▲ Intervention auprès du Centre Technique Régional de la Consommation Midi-Pyrénées à Toulouse le 24 septembre 2015 lors d'une matinée de formation.
- ▲ Déplacement à la Caisse d'Epargne de Midi-Pyrénées le 24 septembre 2015.
- ▲ Colloque de la FBF le 22 octobre 2015 sur la transposition de la Directive RELC.
- ▲ Participation à la conférence sur la médiation organisée à Bercy le 28 octobre 2015.
- ▲ Rendez-vous du Cercle des Médiateurs Bancaires avec Emmanuel Constans sur la rédaction de la convention avec le médiateur public de l'AMF.
- ▲ Participation à la rédaction du Hors-Série Banque & Droit « La médiation bancaire : Enjeux et conséquences de l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation », paru en décembre 2015.
- ▲ Rencontre avec Christian Bouvet, Directeur Général de LCL Le Crédit Lyonnais et de son collaborateur, Philippe Rault, le 16 novembre 2015.
- ▲ Réunion du bureau du Cercle des Médiateurs Bancaires le 17 novembre 2015.
- ▲ Rendez-vous avec Dominique Eloy, médiateur de la Caisse d'Epargne Nord France Europe le 17 novembre 2015.
- ▲ Rendez-vous avec Yves Gevin, Directeur Général de la Banque Populaire Rives de Paris.
- ▲ Déplacement auprès des correspondants médiation de la Banque Populaire Rives de Paris le 14 décembre 2015.
- ▲ Rendez-vous avec Emmanuel Constans le 16 décembre 2015.
- ▲ Réunion de constitution du dossier à remettre à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) le 13 janvier 2016.
- ▲ Inscription sur l'annuaire de contacts – Conciliateurs Médiateurs de Bretagne en février 2015.

- ▲ Réunion de formation : Le Cercle des Médiateurs Bancaires le 10 février 2016
- ▲ Rendez-vous avec Emmanuel Constans et Nicole Nespoulous de la CECMC le 24 février 2016.
- ▲ Réunion de formation : Le Cercle des Médiateur Bancaires le 7 mars 2016.
- ▲ Rendez-vous Nicolas de Sèze, médiateur de la Banque de France le 8 mars 2016.
- ▲ Réunion avec les représentants médiation de la Caisse d'Épargne de Picardie le 10 mars 2016.
- ▲ Audition à la CECMC le 16 mars 2016.
- ▲ Réunion avec les représentants de la Banque Populaire Rives de Paris le 22 mars 2016.
- ▲ Restitution de la mission du Cabinet EY le 31 mars 2016.
- ▲ Réunion de formation : Le Cercle des Médiateurs Bancaires le 4 avril 2016.
- ▲ Réunion avec les représentants de la Banque Palatine le 18 mai 2016.
- ▲ Rendez-vous avec Martine Briat, Directeur juridique Cartes Bancaires CB le 19 mai 2016.



CONCLUSION



D'origine anglo-saxonne, la médiation s'installe durablement dans les pratiques sociales en France et en Europe. Elle tend à devenir un véritable mode alternatif pour le règlement de conflits, ce qui devrait en pratique, aboutir à alléger la charge des services de justice. Elle est désormais organisée par l'ordonnance du 20 août 2015.

Le secteur bancaire a l'avantage, par rapport à d'autres professions, d'avoir mis en place, pour sa clientèle de particuliers, cette procédure dès 2002 et d'avoir rodé des pratiques de traitement de litiges.

Néanmoins, des adaptations sont nécessaires et souhaitables en regard des nouveaux textes qui concernent la mise en œuvre de la médiation de la consommation. Pour des raisons d'efficacité, le traitement numérique des dossiers, depuis la saisine jusqu'à la conclusion et leur clôture, s'impose progressivement. De même, des personnels expérimentés sont requis pour instruire les dossiers. De ce fait, la médiation bancaire a un coût non négligeable qui, en application du principe de gratuité pour le client posé dès l'origine, est uniquement à la charge du professionnel.

Pour autant, le médiateur est un acteur totalement indépendant. Certains lui assignent le rôle de défenseur du client vis-à-vis de sa banque. D'autres le considèrent comme redevable et « obligé » vis-à-vis du monde bancaire. Ces visions manichéennes sont fausses.

Le médiateur doit certes disposer d'une formation adaptée à l'écoute mais une longue expérience dans la vie sociale et professionnelle est tout aussi indispensable. Elle est en tout cas très utile pour démêler les postures figées des parties en conflit.

Le médiateur doit toujours avoir une exigence forte de transparence et de bonne foi vis-à-vis des parties qui le saisissent d'un dossier.

Souplesse et fermeté : à lui de faire vivre cet oxymore.



ANNEXES



- Annexe 1** ▲ THEMES DES SAISINES 2015
- Annexe 2** ▲ LISTE DES BANQUES ADHERENTES EN 2015
- Annexe 3** ▲ CHARTE DU SERVICE DE MEDIATION
- Annexe 4** ▲ BIOGRAPHIE DU MEDIATEUR AUPRES DE LA FBF
- Annexe 5** ▲ TEXTES DE REFERENCE
- Annexe 6** ▲ RAPPEL DES PRÉCAUTIONS À PRENDRE POUR GARANTIR LA SÉCURITÉ DES PAIEMENTS (DIRECTION DES SERVICES BANCAIRES BANQUE DE FRANCE).

THEMES DES SAISINES 2015

Répartition des dossiers classés en Intervention Médiateur

FONCTIONNEMENT DU COMPTE DE DÉPÔT : 491

- ▲ Ouverture d'un compte /refus : 21
- ▲ Clôture de compte /transfert : 206
- ▲ Convention de compte : 2
- ▲ Découvert : 29
- ▲ Interdiction bancaire : 66
- ▲ Contestation d'écritures – dépôts/retraits : 56
- ▲ Compte joint / désolidarisation : 12
- ▲ Incident de paiement (rejet/ ATD) : 41
- ▲ Solde bancaire insaisissable : 8
- ▲ Procuration/tutelle/curatelle : 13
- ▲ Relevé bancaire/RIB/Photocopie : 37

MOYENS DE PAIEMENT : 525

- ▲ Cartes bancaires (Délivrance de cartes, Généralités cartes, Oppositions sur carte, Opérations carte frauduleuses) : 316
- ▲ Chèques (Délivrance de chèquiers, Généralités chèques, Perte/vol/falsification) : 61
- ▲ Autres moyens de paiement (Virements, Avis de prélèvement, prélèvements, RIB international) : 147
- ▲ Gamme de paiements alternatifs : 1

TARIFICATION : 175

- ▲ Compte de dépôt (Frais et commissions, Prix des services bancaires) : 164
- ▲ Compte titres (Droits de garde, Frais de transfert) : 4
- ▲ Autres (Dates de valeur, Virements transfrontières, change) : 1
- ▲ Frais annuels : 6

OPÉRATIONS DE CRÉDIT : 483

- ▲ Refus de crédit : 5
- ▲ Crédit à la consommation : 33
- ▲ Crédit immobilier / relais : 50
- ▲ Autres crédits : 16
- ▲ Crédit in fine : 7
- ▲ Prêt sur gage : 2
- ▲ Remboursement (dont pénalités de remboursement anticipé) 106
- ▲ Rachat de crédit : 37
- ▲ Échéances : 21
- ▲ Désolidarisation : 14
- ▲ Recouvrement : 28
- ▲ Renégociation : 73
- ▲ Contestation (concours/TEG/calcul intérêts) : 43
- ▲ Garanties : 16
- ▲ FICP : 32

VENTES AVEC PRIMES : 17

EPARGNE : 113

- ▲ Epargne réglementée : 23
- ▲ Autres produits d'épargne : 25
- ▲ Livret A : 13
- ▲ Taux : 26
- ▲ Parts sociales : 6
- ▲ Transfert de compte : 20

PLACEMENTS FINANCIERS/**BOURSIERS : 94**

- ▲ Exécution d'un ordre de bourse : 38
- ▲ Comptes titres : 14
- ▲ Défaut de conseil : 4
- ▲ Fiscalité/plus-value/IFU : 31
- ▲ Rendement financier : 7

ASSURANCES : 180

- ▲ Assurances/Assurance vie : 58
- ▲ Assurance contrat : 7
- ▲ Assurance cotisations : 1
- ▲ Assurance emprunteur : 48
- ▲ PERP : 46

AUTRES : 250

- ▲ Divers (changement d'adresse, demandes sans réponse, archives, mineurs ...) : 47
- ▲ Internet / téléphonie : 27
- ▲ Successions : 77
- ▲ Surendettement : 33
- ▲ Usurpation d'identité / escroquerie : 27
- ▲ Secret bancaire /protections des données personnelles : 10
- ▲ Qualité du service : 29



Annexe 2

LISTE DES BANQUES ADHÉRENTES AU SERVICE DE MÉDIATION DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE COURANT 2015

41829	AL KHALIJI FRANCE S.A.	11989	BANQUE POUYANNE
12240	ALLIANZ BANQUE	18919	BANQUE PRIVEE 1818
23890	ATTIJARIWafa BANK EUROPE	17649	BANQUE REVILLON
12548	AXA BANQUE	17779	BANQUE SBA
12088	BANCA CARIGE S.p.A.- Cassa di Rispa	17469	BANQUE SOCREDO
41189	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA	11449	BANQUE THEMIS
12589	BANCO BPI	42649	BANQUE TRAVELEX SA
19229	BANCO DE SABADELL	30588	BARCLAYS BANK PLC
41139	BANCO DO BRASIL	43659	BESV Groupe NOVO BANCO
44729	BANCO SANTANDER SA	18729	BFC ANTILLES GUYANNE
18089	BANK AUDI SARADAR FRANCE	16218	BFORBANK
41259	BANK MELLI IRAN	15818	BINCK BANK N.V.
41219	BANK OF AMERICA N.A .	17599	BLOM BANK FRANCE
18769	BANK OF CHINA PARIS BRANCH	40618	BOURSORAMA BANQUE
14879	BANK OF INDIA	23779	BYBLOS BANK EUROPE SA
41249	BANK OF TOKYO MITSUBISHI UFJ, Ltd	16170	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE BOULOGNE S/MER
44269	BANK SADERAT IRAN	28570	CREDIT MUNICIPAL DE DIJON
17579	BANK TEJARAT	14078	CREDIT MUNICIPAL DE LILLE
12579	BANQUE BCP	18050	CREDIT MUNICIPAL DE LYON
12179	BANQUE BIA	10140	CREDIT MUNICIPAL DE MARSEILLE
17499	BANQUE CALEDONNIENNE D'INVESTISSEMENT	17620	CREDIT MUNICIPAL DE NIMES
24659	BANQUE CHABRIERES	18450	CREDIT MUNICIPAL DE ROUBAIX
17619	BANQUE DE L'EUROPE MERIDIONALE - BEMO	17150	CREDIT MUNICIPAL DE TOULON
11210	BANQUE DE RÉALISATIONS DE GESTION ET DE FINANCEMENT REGEFI	12619	CAIXA GERAL DE DEPOSITOS SA
44149	BANQUE D'ESCOMPTE	13335	CE AQUITAINE POITOU CHARENTES
13149	BANQUE EDEL SNC	12135	CE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE
11438	BANQUE HOTTINGUER	18715	CE D'AUVERGNE ET DU LIMOUSIN
21990	BANQUE LEONARDO	14505	CE DE LOIRE CENTRE
13369	BANQUE MARTIN MAUREL	13135	CE MIDI PYRENEES
18569	BANQUE MISR	14648	CAPITOLE FINANCE - TOFINSO
30788	BANQUE NEUFLIZE OBC	15380	CONSERVATEUR FINANCE
17679	BANQUE POPULAIRE SBE	17206	CA ALSACE VOSGES
		17906	CA ANJOU MAINE
		14706	CA ATLANTIQUE VENDEE
		31489	CA CIB (CALYON)

12506	CA DE FRANCHE-COMTE	16989	MOBILIS BANQUE
19806	CA DE LA MARTINIQUE		(CAVABANQUE)
18306	CA DE NORMANDIE SEINE	30478	MONTE PASCHI BANQUE SA
12906	CA DU FINISTERE	17989	NATIONAL BANK
43799	CA INDOSUEZ PRIVATE		OF ABU DHABI
	BANKING	41639	NATIONAL BANK
41439	CHAABI BANK		OF KUWAIT (INT'L) PLC
18169	CREDIT SUISSE (FRANCE)	14139	NATIONAL BANK OF
13428	CREDIT SUISSE		PAKISTAN
	SECURITIES (Europe)	30007	NATIXIS SA
13698	ESTER FINANCE TITRISATION	45850	ODDO ET COMPAGNIE
17979	EUROPE ARAB BANK PLC	15068	PICTET & Cie (Europe) S.A.
15798	FBN Bank Succursale de Paris	17919	QATAR NATIONAL BANK
18689	FRANSABANK FRANCE SA	43789	QUILVEST BANQUE PRIVEE
18370	GROUPAMA BANQUE	11188	RCI Banque
18289	HABIB BANK LIMITED	18669	ROTHSCHILD ET COMPAGNIE
11833	ICBC PARIS BRANCH		BANQUE
30438	ING BANK N.V.	19063	SAARLB FRANCE
13688	ISBANK GmbH	15438	S.E. MAB (MULTI ACCES
30628	JP MORGAN CHASE		BANQUE)
	BANK, N.A.	14749	SOCIETE FINANCIERE
19069	KBL RICHELIEU BANQUE		DE BANQUE - SOFIB
	PRIVEE	13168	SOFIB – Activité PSA BANQUE
14989	KEB HANA BANK	18329	STATE BANK OF INDIA
12518	KUTXA-CAJA DE AHORROS Y	14568	SVENSKA HANDELSBANKEN
	MONTE DE PI		AB
42529	LA CIE FINANCIERE	11238	SWISSLIFE BANQUE PRIVEE
	EDMOND DE ROTHSCHILD	43849	T.F.Bank (UNION TUNISIENNE
	BANQUE		DE BANQUES)
30748	LAZARD FRERES BANQUE	30758	UBS (France) SA
14120	LEGAL & GENERAL BANK	7025677	UFIFRANCE PATRIMOINE
	(FRANCE)		(Sté courtage & gtie financière)
18789	MEGA ICBC	19570	UFF BANQUE
10323	MERRILL LYNCH	40238	VTB BANK (France) SA
	INTERNATIONAL BK LTD	14633	WESTERN UNION INT BK
15628	MICOS CREDIT IMMOBILIER		GMBH - Succ Française
	(CHEBANCA S.p.A.)		

LA CHARTE DE LA MEDIATION AUPRES DE LA FBF DE 2016



CHARTRE DU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF

JUIN 2016



LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (CI-APRÈS « FBF ») MET À DISPOSITION DE SES ADHÉRENTS ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT, UN SERVICE DE MÉDIATION : LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF. CE SERVICE S'INSCRIT DANS LE DISPOSITIF LÉGAL DE LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION RÉGI PAR LES ARTICLES L.316-1 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER, L.151-1 À L.156-4 ET R.152-1 À R.156-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION QUI PRÉVOIT LA MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE DE MÉDIATION EN VUE DE LA RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES NATIONAUX ET TRANSFRONTALIERS DE NATURE CONTRACTUELLE ENTRE UN CONSOMMATEUR ET UN PROFESSIONNEL. LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF PERMET AINSI AUX ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT QUI NE SOUHAITENT PAS METTRE EN PLACE LEUR PROPRE DISPOSITIF DE MÉDIATION DE PROPOSER AUX CONSOMMATEURS LE RECOURS AU MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FBF. LA MISE EN PLACE DU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF SUPPOSE LA SIGNATURE D'UNE CONVENTION ENTRE LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF ET LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT QUI SOUHAITENT BÉNÉFICIER DE CE SERVICE.

ARTICLE 1

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

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

Il ne peut recevoir aucune instruction des parties et conduit sa médiation en toute indépendance. Sauf faute lourde, le médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

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 auprès de la FBF se fait dans le cadre d'une procédure écrite, transparente et objective.

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

Le médiateur auprès de la FBF est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation.

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 distinct, adapté, suffisant et révisable pour lui permettre d'accomplir sa mission.

La procédure de médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995, relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative. A ce titre, sauf convention contraire des parties, le médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :

- Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une ou l'autre des parties quant à un éventuel règlement du litige ;
- Tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
- Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le médiateur ;
- Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du médiateur ou de l'autre partie ;

ARTICLE 2

Le médiateur auprès de la FBF est compétent pour les litiges entre un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et un établissement de crédit, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par l'établissement de crédit (assurance emprunteur, assurance moyens de paiement, instrument financier et produit d'épargne).

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de l'Assurance. Chaque demandeur en sera informé par courrier.

Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut être soumis au médiateur auprès de la FBF qu'à la condition qu'il existe une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

ARTICLE 3

Pour saisir le médiateur auprès de la FBF, il faut être une personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels, être client d'un établissement de crédit qui a adhéré au service de médiation auprès de la FBF et avoir fait au préalable une réclamation

• Et plus généralement toutes les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées au tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des deux parties. Le médiateur auprès de la FBF ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

Le médiateur est tenu au secret professionnel. La saisine du médiateur vaut autorisation expresse :

- de levée du secret bancaire par le client à l'égard de l'établissement de crédit en ce qui concerne les informations transmises par celui-ci au médiateur ;
- de transmission éventuelle de la demande de médiation du client au médiateur compétent (autre médiateur bancaire, médiateur de l'assurance ...).

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.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur auprès de la FBF :

- S'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Si la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Si la demande est introduite auprès du médiateur auprès de la FBF dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite dont il a fait l'objet auprès de l'établissement de crédit ;
- Si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur ;
- Si le médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission.

écrite auprès de l'établissement de crédit selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. Si ces conditions sont remplies, la saisine du médiateur auprès de la FBF est possible.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le médiateur et en supportent les frais.

Les frais relatifs à la transmission des documents au médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

ARTICLE 4

Le recours au médiateur auprès de la FBF est gratuit pour le client (sous réserve des frais restant à sa charge s'il décide de se faire représenter et/ou assister par un tiers ou sollicite un expert) et se fait uniquement par écrit en langue française :

➤ Sur le site internet du médiateur :
www.lemediateur.fbf.fr

➤ Par courrier à l'adresse suivante :
**Le médiateur
CS 151 75422 Paris cedex 09**

A réception de la demande, le médiateur auprès de la FBF adresse un accusé-réception. En cas de rejet de la demande, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier du client, et, le cas échéant, transmet le dossier à l'instance compétente (autre médiateur, Service Relations Clientèle ...).

L'issue de la médiation doit intervenir dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date à laquelle le médiateur aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. Son point de départ est notifié aux parties. En cas de litige complexe, il peut être prolongé.

ARTICLE 5

La médiation prend fin quand :

- Le client et l'établissement de crédit acceptent la proposition faite par le médiateur ou l'un ou les deux la refusent ;
- Le client ou l'établissement de crédit demandent au médiateur de mettre un terme à la médiation ;
- Au plus tard, dans le délai de 90 jours mentionné à l'article 4, sauf en cas de litige complexe, auquel cas les parties en sont informées.

La saisine préalable du médiateur entraîne 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.

La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

Chaque partie coopère de bonne foi et communique au médiateur auprès de la FBF les informations demandées.

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le médiateur auprès de la FBF formule un avis motivé qu'il soumet à l'approbation des deux parties.

Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du médiateur dans un délai fixé par le médiateur. En cas de refus de l'établissement de crédit, celui-ci en informe le médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

Ainsi, chacune des parties se retrouve libre d'agir en justice. Il est précisé que le médiateur recherchant une solution amiable du litige, la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

En cas d'accord, la solution met fin au différend sur les points en litige entre les parties et lorsque le résultat de la médiation implique un abandon de droits, les parties pourront signer une transaction dans le cadre de l'article 2044 du code civil.

BIOGRAPHIE DU MÉDIATEUR

Paul Loridant, né le 22 avril 1948 à Ille-sur-Têt (Pyrénées Orientales) est médiateur auprès de la FBF depuis le 1^{er} février 2012. Son mandat a été renouvelé en février 2014 pour une durée de trois ans.

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 1^{er} 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 3^{ème} maire adjoint chargé des finances et des affaires sociales de la ville des Ulis. Il est également conseiller communautaire à la CPS Paris-Saclay (Communauté d'Agglomération de Paris-Saclay).

Paul Loridant a été nommé membre du conseil scientifique du Comité de l'inclusion bancaire. Il est également membre du comité du Label de Finansol (Finance Solidaire).

Il est Vice-Président du Cercle des Médiateurs Bancaires créé en mai 2015.

TEXTES DE REFERENCE

TEXTES GÉNÉRAUX SUR LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION : Ces dispositions sont regroupées dans le nouveau Titre V du Livre I^{er} du code de la consommation intitulé « Médiation de la consommation » aux articles L151-1 à L157-1.


- Directive 2013/11/UE du 21/05/2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- Ordonnance N° 2015-1033 du 20/08/2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- Décret 2015-1382 du 30/10/2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.
- Décret 2015-1607 du 7/12/2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise.
- Arrêté du 15/12/2015 portant nomination à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

TEXTES SPÉCIFIQUES À LA MÉDIATION BANCAIRE : Ces dispositions figurent aux articles L316-1 et R152-1 à R156-2.

- Loi MURCEF N° 2001-1168 du 11/12/2001 portant Mesures Urgentes de Réformes à Caractère Economique et Financier.
- Loi N° 2008-03 du 3/01/2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.
- Recommandation du Comité de la médiation bancaire du 30/04/2013 relative aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire.

RAPPEL DES PRÉCAUTIONS À PRENDRE POUR GARANTIR LA SÉCURITÉ DES PAIEMENTS

(DIRECTION DES SERVICES BANCAIRES BANQUE DE FRANCE)

- **Les coordonnées bancaires, les données de votre carte bancaire et votre numéro de portable sont des informations sensibles** : évitez de les faire figurer sur des supports à large diffusion ou sur des sites Internet (réseaux sociaux par exemple) ; ne jetez pas les documents comportant ces informations sans les avoir préalablement déchirés ;
- **Lors de vos paiements sur Internet, assurez-vous que le site est sécurisé** (adresse commençant par https et/ou présence d'un cadenas fermé ) et prenez connaissance des conditions générales de vente pour éviter les abonnements non désirés ; privilégiez les sites proposant une authentification forte (notamment via l'envoi d'un code et/ou d'une confirmation de paiement par SMS) ;
- **Soyez attentif lorsque vous recevez un e-mail**. Le « Phishing » (hameçonnage) se développe. Il consiste à usurper, par courrier électronique, l'identité d'un tiers de confiance (banque, administration, fournisseur d'accès Internet ou d'énergie, **opérateur téléphonique** ...) pour s'approprier vos données confidentielles, en prétextant un compte désactivé ou une facture impayée...
Pour votre sécurité ne répondez jamais à un courriel demandant vos coordonnées bancaires, téléphoniques ou les caractéristiques de votre carte bancaire ;
- **Soyez vigilant lors d'un premier règlement ou lors d'une demande de changement de coordonnées bancaires** émanant de l'une de vos contreparties (bailleur, fournisseur d'énergie ou d'accès à Internet, opérateur téléphonique...). Avant tout envoi de fonds et avant de réaliser la transaction, faites-vous confirmer les coordonnées par un interlocuteur habituel et légitime.
Redoubler de vigilance lorsque le nouveau compte est domicilié à l'étranger.

www.lemediateur.fbf.fr

Monsieur le Médiateur auprès
de la Fédération Bancaire Française

CS 151 — 75422 Paris Cedex 09

Médiateur auprès de la FBF :
Paul LORIDANT

Equipe Médiation

Margaux BAGUET

Lydia FLOM – SADAUNE

Adéline GUERIN

Sandie PALMA

Soukouta SAMOURA

Imprimé en juin 2016