

LE MEDIATEUR  
AUPRES DE LA FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

COMPTE RENDU D'ACTIVITE  
2012

Médiateur : Paul LORIDANT

*Equipe Médiation*

Lydia FLOM-SADAUNE  
Rachida AIT-OUAHMANE  
Sylvette BELTRAME



**L**e présent rapport a pour objet de présenter pour **2012** les travaux du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF).

Il s'efforce de respecter, chaque fois que cela a été possible, le « plan type » qui lui a été envoyé par le Comité de la médiation bancaire.

Diverses annexes précisent le mode de fonctionnement de cette médiation. C'est le cas notamment pour la liste des **120** établissements adhérents en 2012 à la médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, contre 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](http://www.banque-france.fr))



# Sommaire

Remarques préliminaires .....	6
1/ Le contexte bancaire et financier .....	8
2/ Coordonnées du médiateur .....	8
3/ Les grandes tendances de l'activité du médiateur en 2012 .....	8
4/ Activité du médiateur .....	10
5/ Analyse de l'activité .....	10
6/ Cadre de fonctionnement de la médiateur auprès de la FBF .....	16
7/ Observations du médiateur à partir des saisines en 2012 .....	17
8/ Activités extérieures du médiateur .....	21
Annexes .....	23

# Remarques préliminaires

Dans le cadre de l'application de la loi MURCEF (2002), 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 proposé à ses adhérents d'organiser un service de médiation mutualisé pour répondre à leurs obligations légales en la matière vis-à-vis de leurs clients. C'est ainsi qu'en 2012, 120 établissements bancaires ont adhéré et cotisé pour ce service.

Depuis son installation fin 2002, les fonctions de médiateur ont été assurées par Benoît JOLIVET. Le 1<sup>er</sup> février 2012, il a été remplacé, 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.

Le législateur a souhaité un certain formalisme et une procédure pour sa désignation en vue de garantir sa totale indépendance. Il est nommé pour deux ans renouvelables. Le médiateur, qui n'est pas salarié de la FBF, assure une prestation de service, rémunérée comme telle et 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.

## Procédure de saisine du médiateur

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 écrit ou par message électronique. 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. 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. Le délai légal de deux mois pour rendre une proposition de médiation court, selon notre interprétation, 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 des parties. 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 qui a élaboré une charte spécifique (voir en annexe).

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

Les conclusions du médiateur sont soumises 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 donc 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 qui en revient à la direction de la banque est très divers : le service clientèle, le contentieux, la direction générale... Cette procédure préserve la banque concernée de toute immixtion du médiateur et l'indépendance de celui-ci.

## Champ de compétence des médiateurs

Les médiateurs bancaires ont compétence pour régler les litiges entre les clients particuliers et leurs banques. 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.

En outre, les médiateurs n'ont pas compétence pour discuter de l'octroi ou non de crédits ou découverts des banques vers les 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.

\* \*

\*

## 1/ LE CONTEXTE BANCAIRE ET FINANCIER

L'activité globale du Service de médiation de la Fédération Bancaire Française a continué sa forte progression en 2012. Les causes peuvent en être recherchées dans le fait qu'il s'agit notamment de la première année complète pour les cinq Caisses d'Epargne qui ont adhéré au service de Médiation de la FBF et, bien entendu, les répercussions sensibles de la crise économique qui se sont poursuivies.

## 2/ COORDONNEES DU MEDIATEUR

Elles n'ont pas changé en 2012.

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

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

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

## 3/ LES GRANDES TENDANCES DE L'ACTIVITE DE MEDIATION EN 2012

- **2545** courriers (soit cette année encore une augmentation d'environ 40%) ont été reçus et enregistrés en 2012 contre 1816 en 2011, 1286 en 2010, 1366 en 2009, 992 en 2008, 1076 en 2007, 938 en 2006, 862 en 2005, 914 en 2004 et 1043 en 2003.
- **56** banques adhérentes ont été « actives » en 2012 – c'est-à-dire qu'au moins un courrier les concernant a été reçu par le médiateur. Ce nombre était de 54 en 2011, 50 banques en 2010, 54 en 2009, 47 en 2008, 48 en 2007, 39 en 2006, 45 en 2005, 35 en 2004 et de 45 en 2003.

Les grandes tendances des saisines enregistrées en 2012 sont les suivantes :

- Les litiges relatifs aux opérations de crédit se sont considérablement accrus. Ils démontrent, sans conteste, l'impact de la crise économique qui perdure et les difficultés financières qui en découlent. Les domaines de la renégociation et du remboursement restent les plus importants. Toutefois, les litiges portant sur un type particulier de crédit (immobilier, à la consommation, prêt in fine et autres) se sont accrus ainsi que ceux relatifs à la mise en œuvre des garanties liées aux crédits. Généralement, les litiges concernant le changement de garantie emprunteur mettent en cause une tarification dissuasive relative à l'élaboration d'un avenant au contrat de prêt, ainsi que ceux relatifs au prêt in fine à propos de l'adossement à un contrat d'assurance vie en unités de compte et la perte de valorisation.
- Les saisines relatives au fonctionnement des comptes de dépôts sont toujours aussi importantes. Une fois encore les difficultés sur des demandes de clôture de compte non réalisées dans des délais convenables sont en tête des saisines devant ceux relatifs aux

interdictions bancaires perdurant après la régularisation de l'incident, les contestations d'écritures et les incidents de paiement tels que les rejets de chèques et de prélèvements et les résiliations de découvert autorisé. Les demandes de respect des dispositions sur le solde bancaire insaisissable ne sont pas très nombreuses. Ceci démontre, sans doute, que les dispositions légales sont respectées. Les litiges relatifs au compte joint survenant lors d'une séparation continuent d'augmenter. Ils démontrent que la désolidarisation demandée par un co-titulaire n'est pas toujours proposée par l'établissement dès le début d'une séparation, ou que la demande n'est pas traitée avec suffisamment de rapidité.

- Les litiges concernant les moyens de paiement sont en grande augmentation, notamment ceux relatifs à des opérations de paiement non autorisées par le titulaire de la carte bancaire. Les achats sur Internet entraînent également de nombreuses réclamations liées généralement à l'adhésion quasi automatique à des contrats d'abonnement auxquels l'internaute adhère en cochant les conditions générales lors d'un achat sur le site. Les difficultés de compréhension des textes régissant les cartes bancaires pour les titulaires entraînent des saisines pour lesquelles le médiateur ne peut pas réellement intervenir en faisant une proposition de règlement amiable. Les litiges concernant les falsifications de chèques ont augmenté. Elles tiennent essentiellement au fait que les vérifications à la charge de la banque ne sont plus totalement effectuées.
- La tarification reste une préoccupation essentielle pour la clientèle bancaire et une cause importante de saisine du médiateur. Les litiges concernent majoritairement l'application de frais dont la compréhension reste difficile puisque souvent ils ne sont pas facilement reliés à une opération précise. Le relevé annuel des frais bancaire alimente toujours de nombreuses contestations qui sont systématiquement rejetées car en dehors du champ de compétence du médiateur. Les commissions d'intervention sont la cible de certaines saisines qui demandent leurs intégrations dans le calcul du TEG.
- Les litiges concernant l'épargne et les produits financiers ont, cette année encore, poursuivi leur forte progression. Le chiffre de l'épargne salariale doit cependant être relativisé car il concerne en grande majorité des demandes de déblocages dirigées par erreur vers la boîte postale du médiateur. Les saisines basées sur le constat d'un rendement financier « promis » non atteint ou sur l'invocation de la notion de défaut de conseil sont en augmentation. Elles concernent bien entendu les produits financiers bancaires mais également une grande partie des dossiers relatifs aux contrats d'assurance-vie en unités de compte qui sont étudiés sous l'angle de la commercialisation et mettent en cause l'information qui a été donnée lors de la souscription. A ce sujet, il faut noter une forte progression 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, est en nette progression. Enfin, comme l'année passée, les incompréhensions liées aux offres sur livret d'épargne, proposant un taux bonifié ou une prime, sont en progression.
- Reste à mentionner un certain nombre de thèmes récurrents d'une année à l'autre qui concernent plus précisément le traitement des dossiers de successions dans les établissements, les difficultés qui peuvent apparaître pour les bénéficiaires d'un plan de surendettement ou d'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.

## 4/ ACTIVITE DU MEDIATEUR

- Le mandat du médiateur est d'une durée de deux ans.
- La portée de la médiation est précisée par la charte (annexée) qui lui est applicable, qui prévoit notamment que le médiateur établit une « proposition de règlement amiable » adressée au client et à la banque qui doit faire l'objet d'une acceptation par les deux parties pour que la médiation puisse aboutir.
- Le traitement des réclamations :
  - Tous les courriers adressés au médiateur sont reçus directement et exclusivement par lui et ses adjointes, à l'exclusion des 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 sont transmis soit au médiateur compétent en cas d'erreur de saisine, soit à l'établissement de crédit concerné, pour ceux adhérents à la médiation FBF, en lui demandant de tenir le médiateur informé de la suite donnée. L'expéditeur est naturellement avisé de cette transmission.
  - Pour plus d'efficacité, 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.

## 5/ ANALYSE DE L'ACTIVITE

### A) L'orientation des courriers adressés au médiateur

Les **2545** courriers reçus en 2012 ont été orientés de la manière suivante :

- **692** 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, 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 et ceux liés à la confiance des clients dans le choix des établissements de leurs propres médiateurs.

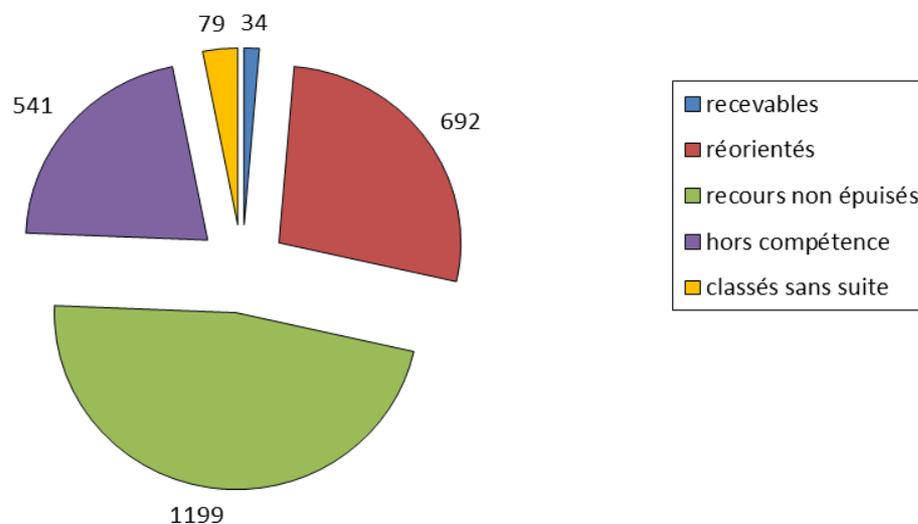
- **79** courriers ont été classés sans suite car ne comportant pas le nom d'un établissement.

S'agissant de la médiation FBF proprement dite :

- **541** 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 (cf : 133 étaient des litiges concernant des comptes professionnels).

- **1199** ont été différés pour non épuisement préalable des voies de recours interne des établissements.
- **34** dossiers en 2012 contre 6 en 2011 (6 en 2010, 19 en 2009, 22 en 2008, 14 en 2007, 14 en 2006, 33 en 2005 et 29 en 2004) ont fait l'objet d'une proposition de règlement amiable. Début mai 2013, la proposition de règlement amiable a reçu l'accord des deux parties pour 22 dossiers. Actuellement, il reste 3 dossiers en attente de réponse dont 2 ont déjà reçu l'accord de la banque. Par ailleurs, 7 médiations ont été rejetées par l'établissement et 2 par le client.

### Statut des 2545 dossiers reçus en 2012



### B) La résolution de certains litiges

Cette année, **635** courriers sur les 1740 concernant une banque adhérente au service de médiation de la FBF, en plus des **22** dossiers ayant reçu un accord de médiation, ont trouvé une solution satisfaisante pour les demandeurs du seul fait d'un passage par la « case » médiateur dont :

- ✓ 71 classés en « hors compétence »
- ✓ 564 classés en « intervention du médiateur »

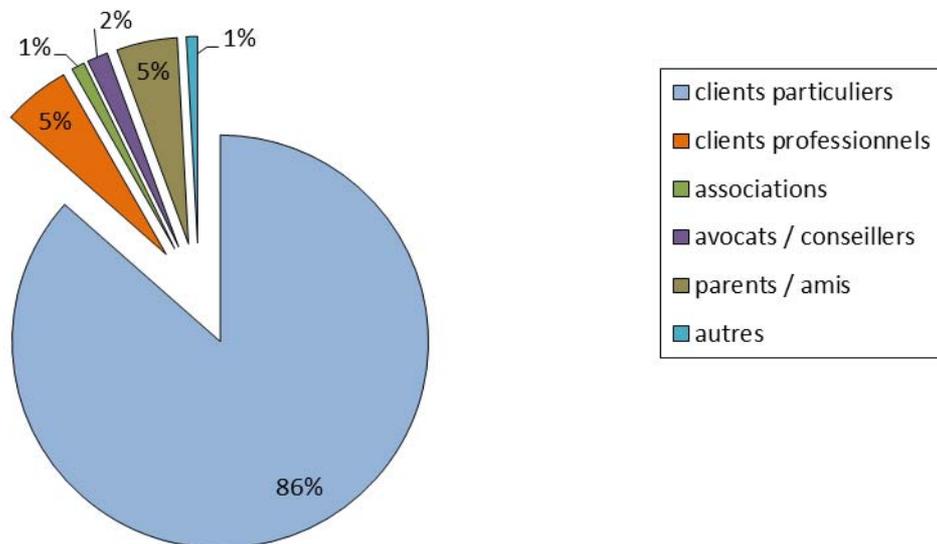
D'expérience, la portée de la médiation bancaire ne se limite pas à l'élaboration d'une proposition amiable sur des dossiers finalisés, mais s'inscrit dans une démarche d'analyse de chaque dossier et de recherche d'une solution pouvant intervenir en amont de la médiation.

### C) Origine de la saisine

Sur ces 2545 courriers, la majorité a, comme toujours, été envoyée directement par le client, personne physique. Les 133 courriers concernant des professionnels, chiffre en augmentation continue par rapport aux années précédentes, 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.

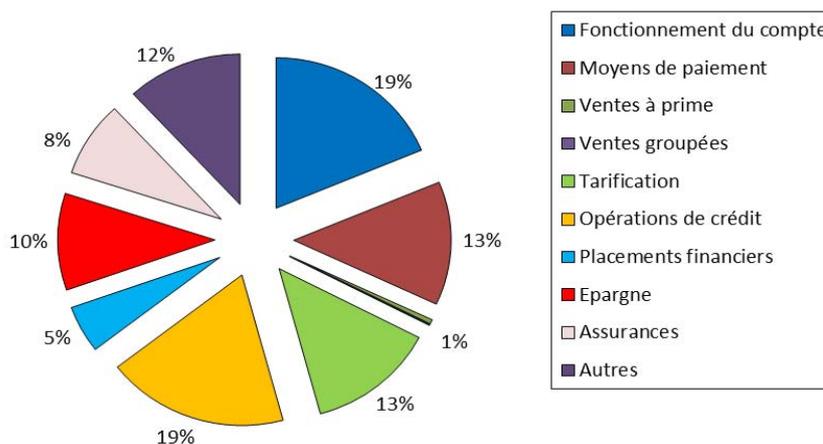
Pourtant en nette augmentation par rapport aux années passées, il faut noter la faiblesse des saisines par les associations (26 dossiers), par l'intermédiaire de cabinets d'avocats ou de notaires (41 dossiers) et par des élus ou le médiateur de la République (22 dossiers). Enfin, 120 dossiers ont été présentés, avec l'accord des clients, par un parent ou un ami.

#### Origines des saisines 2012

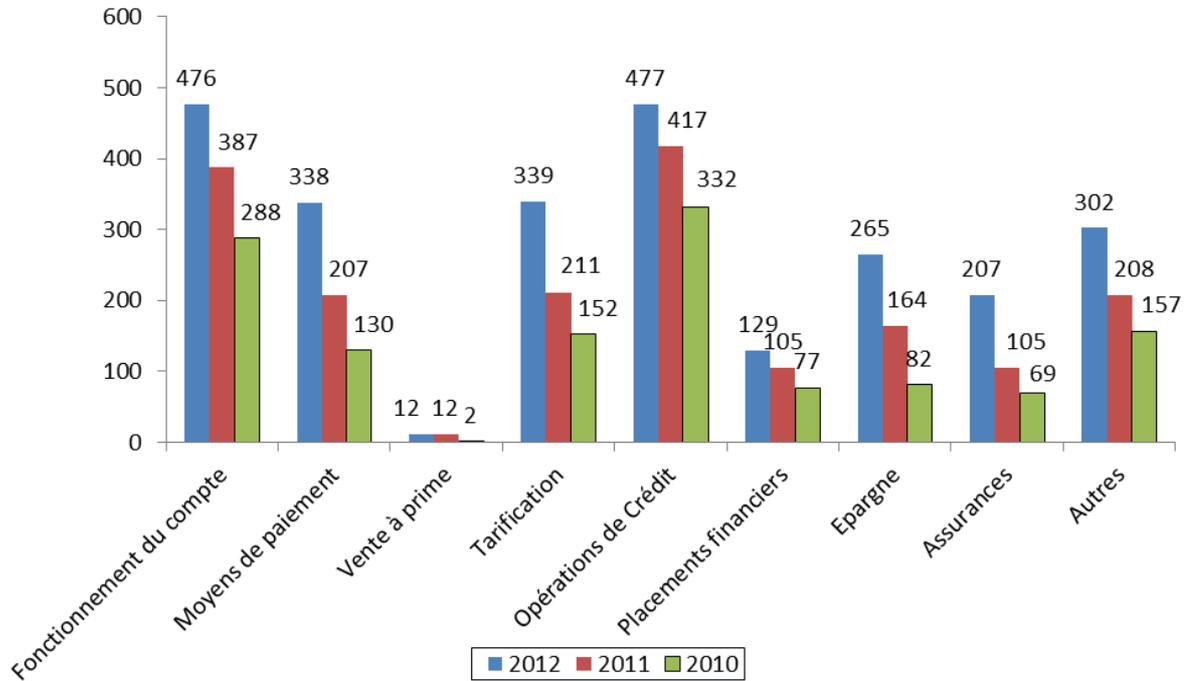


### D) Analyse par thèmes des saisines : l'analyse détaillée de ces saisines figure en annexe du rapport

#### Thèmes des litiges 2012

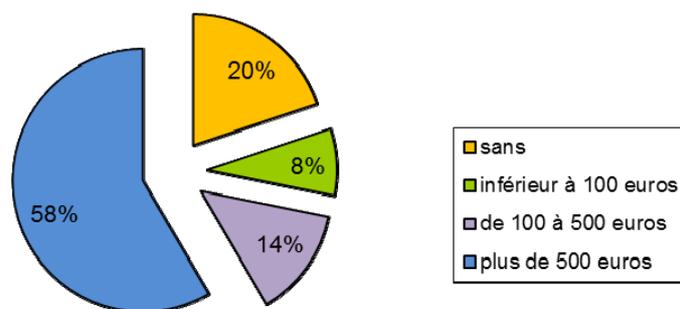


### Analyse comparée 2010 - 2012



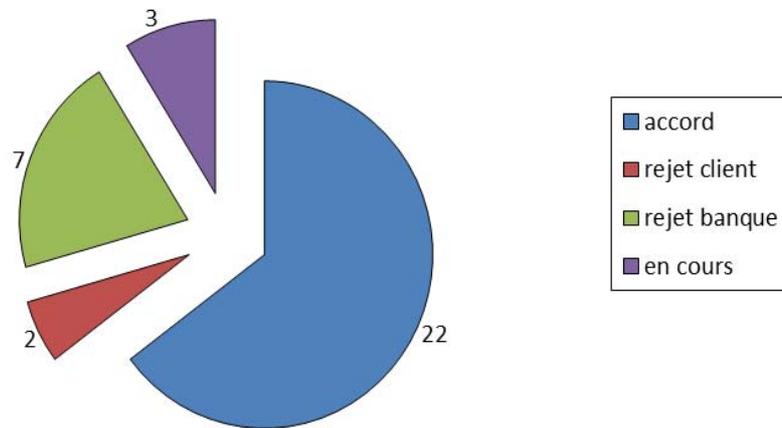
### E) Aspect financier des dossiers reçus

#### Aspect financier des dossiers reçus en 2012

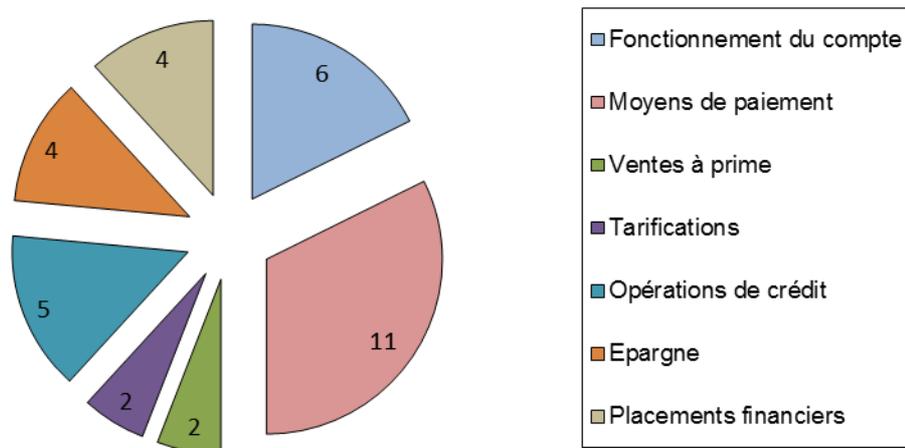


## F) Analyse des médiations

### Suivi des propositions de médiation



### Thèmes des dossiers de médiation



Par ailleurs, afin d'être plus complet, il faudrait ajouter que **151 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.

## G) Fonctionnement

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

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

- des établissements de taille modeste, d'origine française ou étrangère ;
- des établissements faisant partie d'un groupe mutualiste ou coopératif, dont notamment cinq Caisses d'Epargne qui sont venues rejoindre la médiation FBF dans le cours de l'année 2011 et cinq Caisses de Crédit Agricoles ;
- des établissements dont l'activité de banque de détail est restreinte ou spécialisée (cf. gestion de fortune ...)
- la majorité des banques à distance qui n'ont pas de 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 médiation 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 :

- le positionnement totalement extérieur de son médiateur choisi par la FBF et rémunéré par elle (et non par les établissements) ne peut que conforter la perception de son indépendance ;
- son fonctionnement s'articule autour d'un réseau de **correspondants** désignés par les établissements avec lesquels les relations sont généralement tout à fait satisfaisantes. De ce fait, dès réception d'un courrier par le service Médiation, celui-ci, quel que soit son statut, fait l'objet d'un suivi particulier. Cette pré-médiation explique le taux élevé de réponse spontanée favorable à la demande du client. De même, bien qu'en forte progression en 2012, le nombre relativement modeste des médiations s'explique en partie par cette possibilité laissée par le système de médiation auprès de la FBF, pour l'établissement de revoir le dossier sous un angle différent et par leur remplacement fréquent par de simples « interventions » du médiateur aussi bien acceptées par les banques et les clients, sans être aussi formelles qu'une véritable médiation ;
- 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 ce type de relations et à l'usage de l'internet ;

2/ 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 nécessaire de disposer des positions des deux parties et des documents relatifs au litige.

3/ Les difficultés rencontrées en 2012 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.
- 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 ;
  - la clôture de compte en cours de médiation qui aurait pour effet d'y mettre fin.
- La mise au contentieux avec intervention d'un organisme de recouvrement valant interruption de la médiation.

## 6/ CADRE DE FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION AUPRES DE LA FBF

- A) 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.
- B) 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'occupe exclusivement du service de médiation.
- C) Les principaux éléments juridiques sur lesquels s'appuie l'activité du médiateur auprès de la FBF ont été en 2012 :
  - 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.

- Loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (dite Loi Lagarde).
- Les recommandations de l'Autorité de Contrôle Prudentiel.
- Les recommandations du Comité de la médiation bancaire.
- La charte du service de médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, telle que modifiée en janvier 2008.
- La convention de médiation entre la SDTB et les banques adhérentes, de janvier 2011.
- 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 nouveaux textes européens en cours : 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 ».

## 7/ OBSERVATIONS DU MEDiateur A PARTIR DES SAISINES EN 2012

Le contenu des saisines dont le médiateur a été destinataire en 2012 l'amène à apporter un certain nombre d'observations reprises ci-après.

- A)** Les personnes ayant fait l'objet d'un plan de surendettement et à ce titre soumises à un accompagnement parfois serré de leurs banquiers n'en demeurent pas moins des clients devant bénéficier de tous les égards et services de l'institution. Elles ne sont pas exclues du recours au médiateur au motif que leur dossier est géré par un service contentieux. Il semble que certaines banques ne fassent pas cette analyse. Toutefois, ces personnes rencontrent les mêmes difficultés que les autres clients soit par exemple sur l'application d'une tarification ou sur un prélèvement non autorisé. Elles sont alors susceptibles de recourir à la procédure de médiation pour des problèmes qui ne relèvent pas exclusivement de l'application de leur plan de surendettement.
- B)** Les règlements par carte bancaire et les achats en ligne sont en progression constante depuis plusieurs années et la tendance devrait se poursuivre à l'avenir. En corollaire, il en est de même du nombre de contentieux liés à ces opérations qui se traduisent par des saisines du médiateur.

Le paiement par carte a en principe un caractère irrévocable comme s'il s'agissait d'un paiement en espèces. Or, une fois le principe posé, le médiateur, confronté à des cas concrets, doit naviguer entre les dispositions du Code monétaire et financier, celles des contrats carte bancaire, les décisions de la Cour de Cassation, une dépêche de la chancellerie adressée aux commissariats et gendarmeries et des interprétations qu'en font chacune des banques et les associations de consommateurs ou d'usagers.

Chaque dossier requiert un regard spécifique et les solutions proposées par le médiateur engendrent souvent une insatisfaction des consommateurs qui se prévalent de la lecture basique du Code monétaire et financier et considèrent qu'ils peuvent se faire rembourser sur simple demande.

Une clarification, sans doute délicate, devrait à nos yeux d'abord venir des Pouvoirs Publics pour tenter une harmonisation ou mettre fin à toutes les inflexions d'interprétation ou de jurisprudence. Il est souhaité que la montée en charge des procédures de sécurisation (3D Secure, Paypal ...) apporte une régression du nombre des contestations mais le doute demeure vu l'imagination des fraudeurs et aigrefins.

Dans tous les cas, les titulaires d'une carte bancaire doivent faire preuve d'une extrême prudence et d'une grande vigilance, en particulier dans la communication de leur code secret, y compris à leurs proches. De même, lorsqu'ils procèdent à un paiement par carte dans un lieu particulièrement fréquenté ou à découvert permettant des regards indiscrets. L'obligation contractuelle de prudence est assez souvent oubliée par l'utilisateur.

De leurs côtés, banques et commerçants devraient systématiquement assurer les moyens de la discrétion pour leurs clients dans leurs actes de retrait ou de paiement.

Le paiement par carte bancaire ou en ligne est le résultat d'opérations triangulaires mettant en cause le client-acheteur, le fournisseur prestataire et leurs banques respectives. Cohabitent aussi un contrat entre le client et le vendeur, un autre entre le client et sa banque et enfin un troisième entre les banques des deux acteurs. Pour le médiateur, la difficulté est de déterminer si le litige qui lui est soumis est de nature bancaire, auquel cas il est compétent pour en connaître, ou s'il relève d'un contentieux commercial (livraison, conformité du produit ou service livré...) auquel cas le médiateur n'a pas la compétence légale pour intervenir. Au surplus, les divergences entre la banque du client et celle du fournisseur ne peuvent être soumises à l'appréciation du médiateur. La complexité de ces entrecroisements ne simplifie pas les recherches de solution des médiateurs.

Il est clair, en dépit de toutes les interprétations, arrêts et circulaires, qu'il est très difficile d'obtenir des remboursements ou réparations, dès lors qu'a eu lieu la compensation entre la banque du client et celle du fournisseur. Or, avec le développement des techniques bancaires, celle-ci s'avère instantanée, vidant, par exemple, de son contenu l'article L133.17 qui permet au titulaire de la carte de faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire.

Notre souhait est de revenir à l'essence de la loi et d'inviter les Pouvoirs Publics à repréciser leurs intentions, de façon cohérente, sur ce délicat sujet. Dans cette optique, des discussions entre tous les acteurs ne seraient pas inutiles. A cet égard, il me paraît primordial d'interpeller, en premier lieu, la profession bancaire sur ce sujet.

Pour les paiements en ligne, un autre sujet d'inquiétude pour les médiateurs sont les mutations technologiques du traitement de l'information, et leurs applications dans le domaine bancaire. Les opérateurs de téléphonie ou en informatique entrent en concurrence avec les banques pour capter les marchés à fort potentiel des règlements à distance ou par carte. Or, les règles prudentielles, l'impératif de sécurité ou l'obligation du secret bancaire ne sont pas perçus de la même façon par ces nouveaux acteurs économiques. Ce sujet porte en germe des contentieux avec les clients qui devraient alimenter « le fonds de commerce » des médiateurs bancaires.

- C) La plupart des clients titulaires d'un compte bancaire bénéficient d'une autorisation de découvert. Ils disposent également d'une carte bancaire dont les plafonds de retrait et de paiement ne sont pas toujours bien connus. Ils peuvent ainsi accéder à une possibilité de tirage qui s'ajoute au découvert signalé précédemment.

Contrairement à ce que pensent certains clients, il n'y a pas de lien ou d'alerte automatique entre les deux voies de tirage. Des clients, parfois de mauvaise foi, parfois naïfs, creusent ainsi leurs découverts entraînant divers frais bancaires et saisissent le médiateur pour défaut de conseil ou faute professionnelle des agents de la banque pour les avoir laissés s'endetter plus que de raison. Il serait sans doute de bonne politique du crédit d'inviter les établissements à modifier les procédures automatiques d'alerte et à limiter explicitement les découverts (cumul ou non cumul des possibilités de tirage). Les recours au médiateur seraient ainsi réduits... Certaines opérations frauduleuses pourraient être probablement évitées ou plus vite détectées.

- D) Le médiateur éprouve quelque perplexité devant une saisine contestant des frais bancaires suite à une succession. Par définition, le client est décédé, ce qui rend difficile la conduite d'une médiation. Les ayants droit non clients de la banque écrivent néanmoins au médiateur, le plus souvent pour contester le montant trop élevé des frais de dossier. Le bien-fondé de cette facturation n'est pas contestable : des actes, opérations, recherches et écritures sont nécessaires dans les cas d'espèces. Constatons cependant et sans jugement sur le fonds que les frais facturés sont extrêmement variables d'une banque à l'autre. Reste la question qui demeure et à laquelle devraient répondre les différentes autorités : le médiateur est-il juridiquement fondé pour intervenir, sur saisine des ayants-droits, sur les aspects bancaires d'un dossier de succession ?
- E) Après le décès du souscripteur d'un contrat d'assurance vie, les bénéficiaires désignés dans le contrat doivent recevoir les fonds placés dans un délai maximum de 1 mois dès lors que le dossier est complet et sans intervention obligatoire d'un notaire. Force est de constater qu'il existe quelque cas où pointe un manque de diligence des banques qui sont intervenues dans la commercialisation de ces contrats.
- F) La plupart des banques vérifient aujourd'hui par sondage, informatiquement ou manuellement à partir d'un certain montant, la conformité des signatures des chèques en circulation. Dès lors, en cas de contestation, le médiateur est souvent fondé à conforter la position ou la requête du client vis-à-vis des établissements bancaires qui ne peuvent produire le document contesté.

Au cours de l'exercice 2012, le médiateur auprès de la FBF a été saisi à deux reprises de chèques de banques falsifiés mais de bonne facture avec des irrégularités difficilement décelables à l'œil nu. Cette situation inquiétante requiert, selon le médiateur, un surcroît de vigilance de la part des clients et des banques.

- G) Les dispositions de la loi Lagarde concernant l'assurance emprunteur prévoient la possibilité pour le client de choisir ou de changer de compagnie d'assurance dès lors que les clauses de garanties sont identiques. Dans les faits, cette faculté est difficile à exercer car c'est la banque qui étudie le changement des garanties qui doivent être équivalentes et établit l'avenant au contrat de prêt. De ce fait, les banques facturent des frais de dossier relativement importants (frais de vérification de l'équivalence des garanties) souvent contestés par les clients qui voient ainsi réduits les gains de tarif recherchés.
- H) Les situations de divorces ou de séparations de couples sont à l'origine de saisines régulières du médiateur et portent le plus souvent sur le fonctionnement, la clôture de comptes joints ou sur le

remboursement de crédits. Dans ce cas, la coresponsabilité des conjoints est souvent oubliée ainsi que leurs obligations issues du contrat qu'ils ont tous deux signé. Le médiateur attire également l'attention des banques sur la nécessité de régler avec doigté ces dossiers complexes et de veiller à ne pas favoriser l'une des parties. Appelé à proposer une solution, en droit et en équité, le médiateur déplore d'avoir parfois à constater des déséquilibres dans les solutions proposées au détriment de la plus faible des parties en conflit.

Les agents bancaires en contact avec cette clientèle, souvent « irritable », doivent acquérir ou réunir doigté et diplomatie tout en rappelant les termes des contrats.

- I) La montée en charge des banques en ligne relève d'un simple constat et se traduit par des évolutions lourdes dans les relations entre la banque et ses clients et bien sûr dans la gestion des établissements bancaires. Plus réactive et souvent plus informée, la clientèle de ces établissements est plus exigeante sur la qualité des services. Or, dès qu'un litige pointe, l'absence d'interlocuteur bancaire attiré peut s'avérer une faiblesse de la banque en ligne.

Le médiateur ne peut qu'inviter les banques concernées à maintenir au plus haut niveau leur vigilance sur la démarche qualité, en particulier dans le dialogue avec le client et dans la compréhension des documents promotionnels qui lui sont adressés.

Un certain nombre de saisines du médiateur portant sur les taux bonifiés, les ventes avec primes ou par parrainage pourrait être évité.

- J) Le médiateur voudrait également faire part d'un constat général qui devrait déboucher sur une œuvre de longue haleine en matière d'éducation financière. En France, 98 % de la population est bancarisée et dispose donc d'un compte bancaire. Pour autant, une large part du public est ignorante des principes de base sur le fonctionnement des banques et établissements financiers (taux d'intérêts, contrat, découvert, échéances...). Cette carence entraîne parfois des recours au médiateur qui doit alors se transformer en pédagogue.

Cette réflexion s'adresse aux pouvoirs publics, à l'école, aux parents... pour favoriser l'avènement de citoyens informés sur tout et en particulier le fonctionnement d'un compte bancaire.

De leur côté, les banques devraient veiller et même renforcer la formation des agents de premier contact, notamment ceux que l'on dénomme « conseillers » ou « chargés de clientèle ». Des renseignements plus appropriés fournis aux clients devraient favoriser la culture bancaire du grand public et peut-être diminuer le nombre de recours aux médiateurs.

## 8) ACTIVITES EXTERIEURES DU MEDIATEUR

- ✓ Réunion-débat organisée le **24 avril 2012**, à l'occasion du départ de Benoît JOLIVET, médiateur auprès de la FBF depuis 2003 et la nomination de Paul LORIDANT à ce poste le 1<sup>er</sup> février 2012, pour les établissements adhérents au service de médiation sur le thème : La médiation bancaire auprès de la FBF : bilan et perspectives.
- ✓ Déjeuner de travail le **19 juin 2012** avec les médiateurs des principaux établissements bancaires afin de partager des réflexions sur la médiation et ses possibles évolutions.
- ✓ Rendez-vous le **15 octobre 2012** avec Mr Henri JULIEN, Directeur Général, Direction Générale des Activités Fiduciaires et de Place de la Banque de France afin d'échanger sur les pratiques de la médiation bancaire et son évolution dans la perspective de la nouvelle législation.
- ✓ Invitation à participer à la réunion annuelle des médiateurs des Banques Populaires organisée le **30 novembre 2012** par le médiateur de BRED Banque Populaire.
- ✓ Rencontre des médiateurs bancaires le **31 janvier 2013** sur le thème de la médiation et l'évolution de la fraude à la carte bancaire : Le cadre juridique du bon usage de la carte, la typologie des fraudes, le rôle de la Banque de France et la sécurisation des moyens de paiement par carte et l'implication de la profession bancaire dans la lutte contre la fraude à la carte bancaire ont été développés par les différents intervenants.
- ✓ Invitation à un petit-déjeuner le **6 février 2013** organisé par Mr Robert OPHELE, Sous Gouverneur à la Banque de France pour évoquer la médiation bancaire, son évolution depuis la Loi MURCEF de 2001 et ses perspectives et la charte préparée par le Comité de la Médiation Bancaire.
- ✓ Rendez-vous avec les équipes de la Direction du Contrôle des Pratiques Commerciales de l'ACP le **18 mars 2013** : présentation des principaux thèmes de saisines du médiateur et des statistiques 2012.
- ✓ Rencontre avec les membres de la commission « Banque Finance et Assurance » de l'UFC QUE CHOISIR le **22 mars 2013** afin d'évoquer les différents aspects de la procédure de médiation et les principaux thèmes de saisine.
- ✓ Rencontre avec le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance le **26 mars 2013** : échange sur les expériences réciproques et discussion sur les thèmes communs de litiges.
- ✓ Déjeuner-débat le **16 avril 2013** avec les médiateurs des Caisses Régionales de Crédit Agricoles dans le but de partager les expériences et de permettre des échanges sur les difficultés rencontrées.



# ANNEXES

**Annexe 1 => LA CONVENTION DE MEDIATION FBF**

**Annexe 2 => LA CHARTE DE LA MEDIATION AUPRES DE LA FBF**

**Annexe 3 => LISTE DES BANQUES ADHERENTES EN 2012.**

**Annexe 4 => THEMES DES SAISINES 2012.**

**Annexe 5 => LES PRINCIPAUX TEXTES RELATIFS A LA MEDIATION**

- ☰ *Loi du 11 décembre 2001 (Article 13), Loi du 3 janvier 2008 (Article 23), Article L316-1 du code monétaire et financier*
- ☰ *Article 2238 du code civil*
- ☰ *Recommandation du Comité de la médiation bancaire aux établissements de crédit et à leurs médiateurs du 18 octobre 2004.*
- ☰ *Comité de la médiation bancaire : Avis sur la recommandation n° 2005-02 de la Commission des clauses abusives relatives aux comptes de dépôts*
- ☰ *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.*
- ☰ *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*

**Annexe 6 => NORMES PROFESSIONNELLES, BONS USAGES ET PRECONISATIONS DE LA FBF.**

**Annexe 7 => LES TEXTES EUROPEENS.**

**Annexe 8 => BIOGRAPHIE DU MEDIEUR**



## CONVENTION DE MEDIATION

*Janvier 2012*

Entre la banque :

représentée par :

en sa qualité de :

ci-après dénommée « la banque »

et la SOCIETE POUR LE DEVELOPPEMENT DES TECHNIQUES BANCAIRES – SDTB, société à responsabilité limitée ayant son siège à Paris 9<sup>ème</sup> - 18 rue La Fayette, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 732 059613, représentée par M. Philippe GENDILLOU, agissant en qualité de Gérant ;

ci après dénommée « la SDTB » (et agissant pour compte de la Fédération Bancaire Française, 18 rue La Fayette - Paris 9<sup>ème</sup>).

Il est convenu ce qui suit :

## 1. OBJET DE LA CONVENTION

La SDTB met à la disposition de chaque membre de la FBF ou de tout autre établissement de crédit qui le souhaite un service de médiation destiné à proposer une solution amiable dans des litiges susceptibles d'opposer cet adhérent à un de ses clients. Ce service est placé sous l'autorité et la responsabilité d'un médiateur indépendant dont la compétence et l'impartialité sont reconnues et préservées.

La présente convention a pour objet de définir les relations entre elle et la SDTB relatives à la fonction de médiation telles qu'elles sont définies au paragraphe 4 ci-après.

## 2. ADHESIONS, DUREE ET RESILIATION

La signature de cette convention par la banque vaut acceptation des conditions d'adhésion et de résiliation suivantes :

- ✓ l'adhésion prend effet à la date de signature de la convention ;
- ✓ la banque verse à la SDTB un abonnement annuel payable au plus tard deux mois après la signature de la convention ;
- ✓ un abonnement en cours d'année donne lieu au versement d'une fraction d'abonnement prorata temporis;
- ✓ la banque peut mettre fin à tout moment à la présente convention par simple courrier AR à la SDTB. La résiliation ne donne pas lieu à restitution de la part non courue de l'abonnement. En cas de résiliation, le médiateur assurera néanmoins le traitement de tout dossier en cours, selon les modalités prévues ci-après.

Les dossiers reçus concernant une banque ayant mis fin à la convention avec la SDTB sont traités comme ceux des banques n'ayant pas passé convention et adressés directement au médiateur de la banque concernée s'il est connu de la SDTB, ou au service Relations Clientèle dans le cas contraire.

- ✓ La banque et la SDTB s'engagent par la présente convention à respecter la Charte de la médiation, telle qu'elle a été adoptée par la FBF et dont une copie figure en annexe.
- ✓ La banque désigne un correspondant chargé des relations avec le médiateur.

## 3. SAISINE

Le médiateur peut être saisi par un client de la banque ou son représentant ainsi que par la banque elle-même. La saisine nécessite l'envoi d'un dossier. Celui-ci doit être adressé au médiateur par courrier à l'adresse suivante :

**Monsieur le Médiateur  
CS 151  
75422 PARIS Cedex 09**

Le service de médiation peut communiquer par téléphone, fax et e-mail ([mediateur@fbf.fr](mailto:mediateur@fbf.fr)) avec les clients et les banques, chaque fois qu'il le juge opportun.

La date de la saisine effective du médiateur sert de point de départ aux deux mois prévus par la loi pour le traitement du dossier par le médiateur, c'est-à-dire l'envoi à chacune des parties de ses propositions de médiation.

La banque s'engage de son côté à faciliter le respect de ce délai par une réponse rapide aux sollicitations du médiateur.

#### 4. PERIMETRE D'INTERVENTION

Le médiateur considère comme recevables, les litiges entre les clients et leur banque tels que définis par l'article L 312.1.3 du code monétaire et financier, dans les conditions précisées par le Comité de la médiation bancaire.

Par ailleurs, le médiateur vérifie avant d'accepter un dossier de litige qu'il répond bien aux conditions cumulatives suivantes :

- ✓ les voies de recours amiable au niveau de l'agence et au niveau du service Relations Clientèle de la banque ont été épuisées. A défaut, le médiateur fait suivre le dossier à son correspondant à la banque en informant l'expéditeur ;
- ✓ aucune procédure judiciaire n'a été engagée sur l'objet du litige (sauf accord spécifique de la banque), qu'elle soit en cours ou terminée. A défaut, le médiateur retourne le dossier à l'expéditeur en expliquant le motif de la non-recevabilité.

#### 5. TRAITEMENT DES DOSSIERS

Le médiateur contracte une obligation de moyens, celle de faire ses meilleurs efforts en vue de faciliter la solution des différends entre la banque et ses clients. Le médiateur s'engage d'autre part à conduire ces procédures de conciliation en toute indépendance et impartialité, et dans le respect de la plus grande confidentialité vis à vis des tiers non concernés par le litige.

Le traitement du dossier donne lieu, après un échange d'informations, à une **Proposition de règlement amiable** adressée par le médiateur au client et à la banque. Le retour de ce document, après acceptation par chacune des parties, permet au médiateur de clôturer le dossier.

A défaut d'acceptation dans un délai de quinze jours de la **Proposition de règlement amiable** par les deux parties, le médiateur peut :

- ✓ considérer que la tentative de médiation a échoué et envoyer une **Notification de non-conciliation** à chacune des parties. Dans ce cas, le dossier est considéré, du point de vue du médiateur, comme clos ;
- ✓ élaborer une nouvelle **Proposition de règlement amiable**, si tout espoir de conciliation n'est pas abandonné. Le traitement de la nouvelle proposition suit la même règle que la proposition initiale.

#### 6. CONDITIONS FINANCIERES

**Les conditions financières de la médiation** sont fixées en annexe.

Ces conditions financières pourront être revues chaque année en fonction du volume traité et des évolutions de la réglementation.

#### 7. PUBLICITE

Conformément à la loi, la banque **informe ses clients de l'existence de la médiation et précise les modalités d'accès notamment sur les relevés de compte**. Parallèlement, la banque communique à ses clients les différentes étapes des règlements des litiges afin d'éviter que des dossiers de réclamation ne soient adressés au médiateur en premier recours.

---

## 8. RAPPORT ANNUEL

Le médiateur établit, conformément à la Loi, un compte-rendu annuel d'activité qu'il adresse au Gouverneur de la Banque de France et au Comité Consultatif de la Médiation Bancaire. Ce rapport est rendu public.

Par ailleurs, le médiateur établit chaque année un rapport d'activité détaillé qu'il adresse notamment à la Direction de chacune des banques ayant recours à lui pour le service de la médiation.

Si les volumes d'activité le justifient, il peut établir une annexe spécifique à la banque.

Fait à Paris, le

Pour : SDTB

Pour :

---

---

**CONDITIONS FINANCIERES  
DE LA CONVENTION DE MEDIATION**

---

Les conditions financières de la médiation sont les suivantes ; elles pourront être revues chaque année.

L'abonnement annuel varie en fonction de l'effectif de l'établissement :

Fourchettes d'effectif	Tarif de l'abonnement annuel en euros HT	Remarques
≤ 50	1.950	L'abonnement annuel ouvre droit au traitement gratuit des dossiers « hors compétence »
≥ 51 et ≤ 500	2.250	
≥ 501	3.450	

1. Le coût de traitement d'un dossier est fixé à 130 € HT. Il est pris en charge par la banque qui en règle le montant à la SDTB, sur envoi de facture trimestrielle.
2. Le coût de traitement d'un dossier de médiation donnant lieu à une proposition de règlement amiable, dès le premier dossier est fixé forfaitairement à 340 € HT. Il est pris en charge par la banque qui en règle le montant à la SDTB, sur envoi de facture trimestrielle.

Sans réponse de votre part dans un délai de 15 jours à compter de la date d'envoi de la présente, nous considérerons que vous acceptez les termes ci-dessus.

Fait à Paris, le

Pour : SDTB

Pour :





FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

**Charte du Service de Médiation**  
**Proposée par la Fédération Bancaire Française (FBF)**

1. La FBF propose à ses adhérents un service de médiation auquel ils peuvent avoir recours, au cas où ils n'en auraient pas au sein de leur établissement.
2. Elle nomme à cet effet un médiateur pour une durée renouvelable de deux ans. Celui-ci agit, pour le compte des établissements de crédit adhérents qui l'ont expressément désigné à cet effet, de manière indépendante et impartiale. Il est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel.
3. Son rôle est de recommander des solutions aux litiges pouvant exister entre les établissements de crédit qui l'ont désigné et leurs clients.
4. Il peut être saisi de réclamations individuelles dans les cas prévus par l'article L 312.1.3 du code monétaire et financier  
La saisine doit s'effectuer par écrit. Elle ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes aux établissements (réclamations, conciliation, recours aux services clientèle ...) ou en cas de non réponse à une demande écrite, dans un délai de deux mois.  
Cette saisine est incompatible avec l'existence de toute procédure contentieuse préalable ou parallèle, sauf accord de l'établissement de crédit et de son client.
5. Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine, ce qui suspend la prescription pendant ce délai. Il prend contact à cet effet avec l'établissement de crédit concerné qui est tenu de lui fournir les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission.  
La médiation est gratuite pour le client.
6. Les recommandations peuvent être faites par le médiateur en droit ou en équité. Elles sont écrites et motivées. En cas de désaccord, l'établissement de crédit, ou le client demeure libre de porter le litige devant les tribunaux.  
Aux termes de la loi, les constatations et les déclarations recueillies par le médiateur ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.
7. Le médiateur rédige un rapport annuel d'activité qu'il rend public.



## Annexe 3

## ETABLISSEMENTS ADHERENTS au 31/12/2012

	N° CIB	ETABLISSEMENTS		CIB	ETABLISSEMENTS
1	41829	AL KHALIJI FRANCE S.A.	61	13335	CEP AQUITAINE POITOU CHARENTES
2	12240	ALLIANZ BANQUE	62	18715	CEP AUVERGE ET LIMOUSIN
3	23890	ATTIJARIWafa BANK EUROPE	63	12135	CEP BOURGOGNE FRANCHE-COMTE
4	12548	AXA BANQUE	64	14505	CEP LOIRE CENTRE
5	12088	BANCA CARIGE S.p.A.- Cassa di Rispa	65	13135	CEP MIDI PYRENEES
6	41189	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA	66	15380	CONSERVATEUR FINANCE
7	12589	BANCO BPI	67	17206	CRCAM ALSACE VOSGES
8	19229	BANCO DE SABADELL	68	12506	CRCAM DE FRANCHE-COMTE
9	41139	BANCO DO BRASIL	69	19806	CRCAM DE LA MARTINIQUE
10	12508	BANCO GUIPUZCOANO S.A.	70	16606	CRCAM DE NORMANDIE SEINE
11	44729	BANCO SANTANDER SA	71	12906	CRCAM DU FINISTERE
12	15508	BANK AUDI SAM (Dresdner Bk Monaco)	72	31489	CREDIT AGRICOLE CIB
13	18089	BANK AUDI SARADAR FRANCE	73	17510	CREATIS
14	41219	BANK OF AMERICA N.A .	74	18169	CREDIT SUISSE (FRANCE)
15	18769	BANK OF CHINA PARIS BRANCH	75	13428	CREDIT SUISSE SUCCURSALE DE PARIS
16	14879	BANK OF INDIA	76	16198	EFG BANQUE PRIVEE
17	41249	BANK OF TOKYO MITSUBISHI UFJ, Ltd	77	13698	ESTER FINANCE TITRISATION
18	44269	BANK SADERAT IRAN	78	17979	EUROPE ARAB BANK PLC
19	17579	BANK TEJARAT	79	15798	FBN Bank Succursale de Paris
20	10968	BANQUE AIG	80	18689	FRANSABANK FRANCE SA
21	12579	BANQUE BCP	81	14040	GOLDMAN SACHS PARIS INC ET CIE
22	12179	BANQUE BIA	82	18289	HABIB BANK LIMITED
23	17499	BANQUE CALEDONNIENNE INVESTISSEMENT	83	11833	ICBC PARIS BRANCH
24	41439	BANQUE CHAABI DU MAROC	84	30438	ING BELGIUM S.A., Succursale France
25	24659	BANQUE CHABRIERES	85	14559	ING DIRECT N.V.
26	43799	BANQUE DE GESTION PRIVEE INDOSUEZ	86	10128	INTESA SANPAOLO S.p.A.
27	17619	BANQUE DE L'EUROPE MERIDIONALE-BEMO	87	13688	ISBANK GmbH
28	44149	BANQUE D'ESCOMPTE	88	30628	JP MORGAN CHASE BANK, N.A.
29	13149	BANQUE EDEL SNC	89	19069	KBL RICHELIEU BANQUE PRIVEE
30	11438	BANQUE JEAN-PHILIPPE HOTTINGUER	90	14989	KOREA EXCHANGE BANK
31	13369	BANQUE MARTIN MAUREL	91	12518	KUTXA-CAJA AHORROS
32	18569	BANQUE MISR	92	30748	LAZARD FRERES BANQUE
33	30788	BANQUE NEUFLIZE OBC	93	14120	LEGAL & GENERAL BANK (FRANCE)
34	11989	BANQUE POUYANNE	94	18789	MEGA ICBC
35	18919	BANQUE PRIVEE 1818	95	10323	MERRILL LYNCH INTERNATIONAL BK LTD
36	17649	BANQUE REVILLON	96	15628	MICOS CREDIT IMMOBILIER (CHEBANCA S.p.A.)
37	17779	BANQUE SBA	97	18529	MIZUHO CORPORATE BANK LTD
38	17469	BANQUE SOCREDO	98	14690	MONABANQ
39	11449	BANQUE THEMIS	99	30478	MONTE PASCHI BANQUE SA
40	42649	BANQUE TRAVELEX SA	100	15438	MULTI ACCES BANQUE
41	30588	BARCLAYS BANK PLC	101	17989	NATIONAL BANK OF ABU DHABI
42	18729	BFC ANTILLES GUYANNE	102	41639	NATIONAL BANK OF KUWAIT (INT'L) PLC
43	18839	BFT-BANQUE FINANCEMENT & TRESORERIE	103	14139	NATIONAL BANK OF PAKISTAN
44	15818	BINCK BANK N.V.	104	14768	NATIXIS FINANCEMENT
45	17599	BLOM BANK FRANCE	105	14948	NATIXIS INTEREPARGNE
46	40618	BOURSORAMA BANQUE	106	30007	NATIXIS SA
47	17679	BP SBE - SOCIETE DE BOUE EXPANSION	107	45850	ODDO ET COMPAGNIE
48	11210	BQ REALISATIONS GESTION FINANCEMENT - REGEFI	108	17919	QATAR NATIONAL BANK
49	23779	BYBLOS BANK EUROPE SA	109	43789	QUILVEST BANQUE PRIVEE
50	16170	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE BOULOGNE S/MER	110	18669	ROTHSCHILD ET COMPAGNIE BANQUE
51	28570	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE DIJON	111	16218	S.A. BFORBANK
52	14078	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE LILLE	112	19063	SAARLB FRANCE
53	18050	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE LYON	113	11188	SOGESMA
54	10140	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE MARSEILLE	114	18329	STATE BANK OF INDIA
55	17620	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE NIMES	115	14568	SVENSKA HANDELSBANKEN AB

56	18450	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE ROUBAIX	116	11238	SWISSLIFE BANQUE PRIVEE
57	17150	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE TOULON	117	30758	UBS (France) SA
58	11550	CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL DE TOULOUSE	118	43849	UNION TUNISIENNE DE BANQUES
59	12619	CAIXA GERAL DE DEPOSITOS SA	119	40238	VTB BANK (France) SA
60	16989	CAVABANQUE	120	14633	WESTERN UNION INTERNATIONAL BK

---

**THEMES DES SAISINES 2012****Fonctionnement du compte de dépôt : 476**

- Ouverture d'un compte / Refus d'ouverture d'un compte : 6
- Clôture ou transfert du compte : 181
- Convention de compte : 1
- Découvert : 48
- Interdiction bancaire : 77
- Contestation d'écritures, y compris dépôts et retraits : 67
- Compte joint : 16
- Incident de paiement (rejet) : 50
- Solde bancaire insaisissable : 4
- Procuration : 3
- Relevé bancaire/Photocopie : 23

**Moyens de paiement :338**

- Cartes bancaires (Délivrance de cartes, Généralités cartes, Oppositions sur carte, Opérations carte frauduleuses) : 169
- Chèques (Délivrance de chéquiers, Généralités chèques, Perte/vol/falsification):86
- Autres moyens de paiement (Virements, Avis de prélèvement, prélèvements, RIB international) : 80
- Gamme de paiements alternatifs : 3

**Ventes avec primes : 12****Ventes groupées : 3****Tarification : 336**

- Compte de dépôt (Frais et commissions, Prix des services bancaires) : 271
  - Compte titres (Droits de garde, Transferts de comptes) : 32
  - Autres (Dates de valeur, Virements transfrontières) : 0
  - Frais annuels : 33
-

## **Opérations de crédit : 477**

- Refus de crédit : 31
- Octroi de crédit : 2
- Contestation sur concours : 3
- Crédit à la consommation : 14
- Crédit immobilier : 35
- Crédit renouvelable : 6
- Prêt in fine : 12
- Prêt en devise : 2
- Prêt sur gage : 1
- Crédit relais : 6
- Crédit taux 0% : 6
- Remboursement (dont pénalité de remboursement anticipé) : 91
- Rachat de crédit : 15
- Echéances impayées : 17
- Recouvrement : 40
- Renégociation : 109
- Garanties : 46
- Assurance emprunteur : 4
- FICP : 37

## **Placements financiers/boursiers : 129**

- Exécution d'un ordre de bourse : 27
- Comptes titres : 18
- Défaut de conseil : 22
- Fiscalité/plus-value/IFU : 23
- Rendement financier : 37
- Info Blanchiment : 2

## **Epargne : 265**

- Epargne réglementée (Livret A, PEL, PEP, PERP ...) : 61
- Autres produits d'épargne : 17
- Livret A : 53
- Taux : 38
- Epargne salariale : 85
- Parts sociales : 11

## **Assurances : 207**

- Assurances/Assurance vie : 95
  - Assurance/contrat : 51
  - Assurance/cotisation : 7
-

- PERP : 54

**Autres : 302**

- Adresse : 5
  - Coffre-fort : 3
  - Divers : 105
  - Droit au compte : 4
  - Durée de conservation des archives : 1
  - Fichiers/protections des données personnelles : 7
  - Garantie des dépôts : 0
  - Internet accès : 9
  - Mineurs : 8
  - Mobilité : 0
  - Procédure judiciaire : 18
  - Qualité du service/accueil : 12
  - Retraites : 2
  - Secret bancaire : 2
  - Successions : 85
  - Surendettement : 35
  - Surendettement rétablissement personnel : 2
  - Taux de change, change manuel : 0
  - Téléphonie : 0
  - Tutelle : 3
  - Usurpation d'identité : 1
-



**LOI no 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier (MURCEF)**

TITRE II

AMELIORATION DES RELATIONS

ENTRE LES BANQUES ET LEUR CLIENTELE

**Article 13**

« Art. L. 312-1-3. - I. - Tout établissement de crédit désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges relatifs à l'application par les établissements de crédit des obligations figurant aux I des articles L. 312-1-1 et L. 312-1-2. 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 pendant ce délai. 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 visée à l'article L. 312-1-1, ainsi que sur les relevés de compte.

« 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. 614-6.

« II. - Il est institué un comité de la médiation bancaire chargé d'examiner les rapports des médiateurs et d'établir chaque année un bilan de la médiation bancaire qu'il transmet au Conseil national du crédit et du titre. Ce comité est également chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance. Il est informé des modalités et du montant des indemnités et dédommagements versés aux médiateurs par les établissements de crédit. Ce comité peut adresser des recommandations aux établissements de crédit et aux médiateurs.

« Le comité de la médiation bancaire est présidé par le gouverneur de la Banque de France ou son représentant. Les autres membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie, selon la répartition suivante : une personnalité proposée par le collège de consommateurs et usagers du Conseil national de la consommation, une personnalité proposée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement et deux personnalités choisies en raison de leur compétence.

« Art. L. 312-1-4. - Les dispositions des articles L. 312-1-1 à L. 312-1-3 sont d'ordre public. Elles s'appliquent aux établissements de crédit mentionnés à l'article L. 511-1 ainsi qu'aux organismes mentionnés à l'article L. 518-1.

« Leurs conditions d'application sont précisées par un décret en Conseil d'Etat. »

---

**LOI n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence  
au service des consommateurs**

Chapitre II Mesures relatives au secteur bancaire

**Article 23**

La première phrase du premier alinéa du I de l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier est ainsi rédigée :

« Tout établissement de crédit 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. »

---

## 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.

---

## 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

**AVIS SUR LA RECOMMANDATION N° 2005-02  
EMISE PAR LA COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES  
RELATIVE AUX COMPTES DE DEPOT**

Dans le relevé de conclusions de la réunion du Comité Consultatif du Secteur Financier qui s'est tenue en présence du Ministre d'Etat, Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie le 9 novembre 2004, figurent, parmi les mesures destinées à améliorer les relations entre les banques et leur clientèle, des dispositions relatives à la qualité des conventions de compte et aux mesures destinées à la garantir. La Commission des clauses abusives a ainsi été chargée d'émettre une recommandation sur les conventions de compte, recommandation que le Comité de la médiation bancaire a reçu mission d'examiner.

La Commission des clauses abusives a émis cette recommandation le 14 avril 2005 ; elle a été publiée le 20 septembre 2005 au Bulletin officiel de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (voir en annexe la recommandation n° 2005-02).

Comme il en avait reçu mission, le Comité de la médiation bancaire a examiné ces recommandations et, lors de sa réunion du 9 février 2006, a donné un avis favorable en demandant qu'il soit transmis au Président de la Commission des clauses abusives, aux médiateurs, au Président du Comité consultatif du secteur financier et à la Fédération bancaire française.

*(Source Comité de la médiation bancaire – bilan annuel 2005)*

**Recommandation n°2005-02 émise par la Commission des clauses abusives relative aux conventions de compte de dépôt**

(BOCCRF du 20/09/2005)

La Commission des clauses abusives,

Vu les dispositions du Code civil, notamment les articles 1915 et suivants et 1984 et suivants ;

Vu les dispositions du Code de la Consommation, notamment les articles L. 132-1 à L.132-5 ;

Vu les dispositions du Code monétaire et financier, notamment les articles L. 312-1, L. 312-1-1, L. 312-1-3, L. 312-1-4 ;

Vu l'arrêté du 8 mars 2005, portant application de l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt ;

Vu l'arrêté du 4 avril 2005, portant application de l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier 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 ;

Entendu les représentants des professionnels concernés ;

Considérant que, pour des raisons d'intérêt général, le législateur fait obligation au consommateur de réaliser ses paiements ou de recevoir ses salaires, à partir d'un certain montant, au moyen d'instruments de paiement scripturaux ;

Considérant que la détention d'un compte et l'utilisation de moyens bancaires de paiement et de retrait d'espèces (chèques, cartes et virements), sont devenues indispensables au consommateur compte tenu des nécessités de la vie courante ;

Considérant que l'utilisation des moyens de paiement bancaires, d'une part, et le développement du crédit, d'autre part, rendent nécessaires, pour l'enregistrement et le dénouement de ces opérations, l'ouverture d'un compte de dépôt auprès d'un établissement de crédit ou organisme visé à l'article L. 518-1 du Code monétaire et financier ;

Considérant que le législateur est intervenu dans la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 (dite loi Murcef) pour imposer aux banques la rédaction par écrit des conventions de " compte de dépôt ouvert aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ", dont le contenu a été, dans ses grandes lignes, décrit d'abord par une Charte signée par les grands groupes bancaires, puis par les arrêtés ministériels susvisés ; Considérant que, conformément aux dispositions de l'article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier, les établissements de crédit proposent à leurs clients, par écrit, une convention de compte de dépôt qui doit décrire les conditions d'ouverture, de fonctionnement et de clôture du compte ainsi que les services dont le client peut bénéficier ;

Considérant que les documents contractuels d'ouverture de compte de dépôt, proposés par certains établissements de crédit, contiennent des clauses dont le caractère abusif au sens de l'article L. 132-1 du code de la consommation peut être relevé ;

1 - Considérant que plusieurs clauses exonèrent l'établissement de crédit de toute responsabilité, soit pour défaut d'information, soit en raison de l'utilisation des moyens de paiement, soit en cas d'utilisation de moyens de communication à distance dont l'établissement de crédit peut maîtriser les dysfonctionnements, soit en cas de fraude commise par un tiers dans l'hypothèse où la loi a prévu la responsabilité de l'établissement (L. 132-4 C. mon. fin.) ; que de telles clauses, qui laissent croire au consommateur qu'il ne peut rechercher la responsabilité du professionnel, créent un déséquilibre significatif à son détriment ;

2 - Considérant que certaines clauses prévoient que la procuration donnée à un tiers par le titulaire du compte s'étend automatiquement à tous les comptes de ce dernier, sauf indication contraire de sa part ; que cet élargissement automatique du domaine du mandat peut ne pas être bien compris par le client et permettre au mandataire de dépasser les pouvoirs que le mandant a souhaité lui donner ; une telle clause est de nature à créer un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

3 - Considérant que l'établissement de crédit a, légalement, la possibilité de refuser la remise de chéquier à un client, mais que l'article L. 131-71 C. mon. fin. l'oblige à motiver sa décision ; que les clauses lui accordant une liberté discrétionnaire sont illicites ; que leur maintien dans les contrats leur confère un caractère abusif ;

4 - Considérant que diverses clauses prévoient de mettre à la charge du client les conséquences financières (commission et intérêts) ou contractuelles (retrait d'instruments de paiement) des incidents de fonctionnement du compte, sans réserver les cas d'erreurs ou de fautes de l'établissement de crédit ; que ces clauses créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

5 - Considérant que certaines clauses prévoient des délais de préavis pour la résiliation des avis de prélèvement ou des virements permanents, dont la durée ne paraît pas justifiée par des impératifs techniques d'exécution ; que, parce que l'écoulement de ces délais peut conduire à laisser s'opérer un paiement non voulu, voire créer un découvert dont le coût et le risque (émission de chèque sans provision) sont à la charge du client, de telles clauses créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

6 - Considérant que les conventions fixent un délai de vérification des relevés d'opérations passées en compte ; que les clauses prévoient que le silence gardé par le client pendant ce délai vaut acceptation des opérations ; que cette présomption est susceptible d'être contredite par la preuve contraire ; que les clauses dont la formulation laisse croire au client qu'à l'issue de ce délai, il ne peut plus contester une opération irrégulière, créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

7 - Considérant qu'une clause prévoit qu'en cas de dépôt d'espèces à un guichet automatique, le ticket délivré au client ne fera pas preuve du dépôt et de son montant ; que la même clause prévoit que la preuve est rapportée par l'inventaire réalisé par l'établissement de crédit postérieurement ; que la clause qui n'autorise pas le client à prouver que le montant qu'il a déposé est différent de celui inventorié, crée un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

8 - Considérant qu'une clause prévoit le calcul des intérêts conventionnels sur la base d'une année de 360 jours ; qu'une telle clause, qui ne tient pas compte de la durée réelle de l'année civile et qui ne permet pas au consommateur d'évaluer le surcoût qui est susceptible d'en résulter à son détriment, est de nature à créer un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

9 - Considérant que plusieurs conventions prévoient l'application de dates de valeur pour les opérations de crédit et de débit enregistrées sur le compte ; que dans la mesure où le calcul des intérêts débiteurs se fait sur la base de ces dates de valeur, et lorsque ces dates ne sont pas justifiées par les délais techniques de dénouement de l'opération (notamment dans le cas de dépôt ou de retrait d'espèces, de virements,...), ces clauses créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

10 - Considérant que certaines clauses permettent de compenser les soldes des différents comptes tenus par l'établissement de crédit au nom du même titulaire et autorisent cet établissement à opérer des virements d'un compte créditeur à un compte débiteur ; que ces clauses peuvent faire perdre certains avantages au client, alors que leur utilisation est laissée à l'appréciation discrétionnaire du seul établissement de crédit ; que ces clauses créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

11 - Considérant que certaines clauses prévoient la perception de frais pour des opérations rares ou des anomalies de fonctionnement du compte, sans autre précision ; que ces clauses n'indiquent pas le moyen dont dispose le client pour s'informer sur la nature de ces opérations ou anomalies et le laissent dans l'ignorance du montant qui sera perçu ; que si ce montant n'est révélé que lors de la perception par débit du compte, sans accord préalable du client et sans que le client puisse la contester, ces clauses créent un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

12 - Considérant que certains contrats prévoient que, lorsque le compte est clôturé, ce qui entraîne de plein droit la résiliation des conventions de services associés, l'établissement de crédit n'est pas tenu de restituer le prix (ou la " cotisation ") prorata temporis, alors que le service ne peut plus être exécuté en raison de sa caducité liée à la clôture du compte ; qu'une telle stipulation crée un déséquilibre significatif au détriment du consommateur ;

**Recommande que soient éliminées des conventions de compte de dépôt souscrites par des consommateurs ou non professionnels, les clauses ayant pour objet ou pour effet :**

1- D'exonérer l'établissement de crédit de toute responsabilité, d'une part lorsque les dommages et incidents sont dus soit à un défaut d'information imputable au professionnel, soit à l'utilisation de moyens techniques dont il a la maîtrise, d'autre part lorsque la responsabilité du professionnel est prévue par la loi ;

2 - D'étendre automatiquement, sauf précision contraire du client, la procuration donnée sur un compte à tous les comptes détenus par le titulaire auprès de l'établissement de crédit ;

3 - D'accorder à l'établissement de crédit le droit de refuser la remise de chéquier, sans motiver sa décision ;

4 - De faire supporter par le client les conséquences financières et les sanctions contractuelles de tous incidents de fonctionnement du compte, sans réserver les cas d'erreur ou de faute de l'établissement de crédit ;

5 - De prévoir des délais de préavis pour la résiliation d'un ordre permanent de paiement du client, d'une durée non justifiée par des impératifs techniques ;

6 - De qualifier le délai de vérification des relevés de compte, dont l'écoulement sans protestation engendre une présomption de régularité des inscriptions, de délai de "prescription" ou de "forclusion", laissant croire au consommateur qu'il ne peut plus apporter la preuve contraire ;

7 - De prévoir que le montant du dépôt à un guichet automatique sera fixé exclusivement par l'inventaire de l'établissement de crédit, sans laisser au client la possibilité de rapporter la preuve de la véracité des mentions du ticket de dépôt ;

8 - De permettre à l'établissement de crédit de calculer les intérêts sur une année de 360 jours sans que le consommateur soit mis à même d'en apprécier l'incidence financière ;

9 - De prévoir, pour le calcul des intérêts débiteurs, des dates de valeur non justifiées par les délais techniques de réalisation de l'opération ;

10 - D'autoriser l'établissement de crédit à compenser les différents comptes du client, si la compensation fait perdre des avantages au client sans proportion avec les frais ou les sanctions qu'elle lui évite ;

11 - De mettre à la charge définitive du client des frais dont le montant est indéterminé et indéterminable avant leur facturation ;

12 - De prévoir que l'établissement de crédit ne sera pas tenu de restituer, prorata temporis, la cotisation versée par le client au titre des conventions de services résiliées par l'effet de la clôture du compte.

Texte adopté le 14 avril 2005 sur le rapport de Mme Régine Bonhomme.

*(Source : Comité de la médiation bancaire – bilan annuel 2005)*

# 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 thème<sup>1</sup>, **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 :

---

<sup>1</sup> 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.





Paris, le - 2 AOUT 2011

**DIRECTION  
DES AFFAIRES CRIMINELLES ET DES GRÂCES**

**Le Garde des Sceaux,  
Ministre de la Justice et des Libertés**

A

**Mesdames et Messieurs les Procureurs Généraux  
près les Cours d'Appel**

**OBJET :** *Dépêche relative au traitement des usages frauduleux de cartes bancaires et aux dispositions du code monétaire et financier en la matière.*

**N/REF :** 06 F 1250 C1 TOME II

Le contentieux pénal lié aux usages frauduleux de cartes bancaires connaît un développement très important, particulièrement dans le cadre du commerce électronique.

Pourtant, le régime de la responsabilité financière de la fraude, fixé par les articles L. 133-18 et suivants du Code monétaire et financier, reste méconnu des utilisateurs de cartes bancaires. La banque, émettrice de la carte, doit en effet rembourser immédiatement, sans aucune franchise, à son titulaire tout paiement non autorisé, effectué grâce à une contrefaçon de la carte ou à une utilisation frauduleuse de ses données d'utilisation alors que la carte est restée en sa possession. De même, la banque doit rembourser à celui-ci la totalité des frais bancaires qu'il a supportés.

Dès lors, de nombreuses personnes déposent plainte sans avoir préalablement effectué de démarches auprès de leur banque pour bénéficier du remboursement prévu par la loi ou sont, dans la pratique, fortement incitées à le faire par leur banque alors que ce remboursement est indépendant du dépôt d'une plainte. Il importe donc de les informer de leurs droits.

Par ailleurs, il n'y a qu'avantage au regard de l'efficacité et de la célérité de l'enquête, à ce que la banque, qui est seule en mesure de fournir les éléments utiles aux investigations, notamment l'identité du titulaire du compte destinataire des fonds, dépose plainte pour ces faits et communique immédiatement ces informations au service enquêteur. En l'absence de ces renseignements, le service enquêteur est conduit à diligenter de nombreuses investigations parfois longues et inutiles. De plus, lorsque la banque ne dépose pas plainte elle-même, elle exige des réquisitions judiciaires pour fournir les pièces nécessaires à l'identification du ou des auteurs. En outre, la lutte contre les escroqueries en bande organisée nécessite le recoupement des informations en cas de pluralité d'escroqueries commises selon un même mode opératoire sur le territoire national. Là encore, la banque est en mesure de regrouper dans une même plainte de tels faits aux services de police et de gendarmerie.

La notice d'information figurant en annexe de la présente dépêche, rédigée par les services des ministères de la justice et de l'intérieur, sera fournie au titulaire du compte qui se présentera dans un service de police ou de gendarmerie pour déposer plainte. Elle lui donnera connaissance des dispositions des articles 133-18 et suivants du code monétaire et financier lui permettant d'être remboursé de son préjudice.

Sans préjudice des dispositions de l'article 15-3 du code de procédure pénale, qui prévoit que « la police judiciaire est tenue de recevoir les plaintes déposées par les victimes d'infractions » ainsi que l'a rappelé la dépêche du 17 février 2010, il sera alors proposé au titulaire de la carte de solliciter le remboursement auprès de sa banque avant de déposer plainte. Il lui sera également rappelé que la loi ne subordonne pas ce remboursement au dépôt d'une plainte auprès des services de police ou de gendarmerie ou auprès du procureur de la République.

Vous voudrez bien veiller à la diffusion de la présente note d'information à l'ensemble des parquets de votre ressort, et me rendre compte, sous le timbre du bureau du droit économique et financier des éventuelles difficultés de sa mise en œuvre.

La directrice des Affaires Criminelles  
et des Grâces

Marvonne CAILLBOTTE

## Normes professionnelles FBF

- 07 avril 2011

### **Relations entre les banques et leurs clients surendettés**

La norme professionnelle encadrant les relations entre les banques et leurs clients surendettés a été homologuée par l'arrêté du 24 mars 2011.

- 06 avril 2011

### **Médiation du crédit aux entreprises : accord de place**

Cet accord reprend l'ensemble des accords pris depuis le lancement du dispositif pour faciliter l'accès des entreprises à la médiation, assurer un traitement harmonieux et pragmatique des dossiers et identifier les solutions adaptées aux difficultés de financement des entreprises.

- 04 mars 2011

### **Convention « AERAS » révisée**

La convention AERAS révisée a été signée le 1er février par l'ensemble des parties prenantes - dont les présidents de l'AFECEI, de la FFSA, du GEMA et de la FNFM pour les professionnels - et les ministres Mmes Lagarde et Bachelot et M. Bertrand.

- 10 décembre 2010

### **Total mensuel des frais bancaires et montant de l'autorisation de découvert restitués sur le relevé de compte**

A partir du 30 juin 2011, les banques feront figurer le total mensuel des frais bancaires et l'autorisation de découvert sur les relevés de compte. Cette norme professionnelle traduit l'une des mesures présentées au CCSF en septembre 2010 à la suite du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires.

- 02 décembre 2010

### **Présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs**

Afin de faciliter la lisibilité et la comparabilité des prix, les banques ont défini une nouvelle génération de plaquettes tarifaires. Elles seront désormais organisées suivant un sommaire-type commun à l'ensemble de la profession et avec, dès les premières pages, un extrait standardisé des tarifs de 10 produits ou services courants.

- 21 avril 2010

### **Fiche standardisée d'information sur l'assurance emprunteur des prêts immobiliers aux particuliers**

Cette fiche est destinée à améliorer la compréhension du consommateur de l'offre d'assurance et sa comparabilité avec des propositions concurrentes, qu'elles soient liées à un contrat d'assurance groupe

---

proposé par un établissement de crédit ou à un autre contrat d'assurance proposé par un assureur ou un courtier. Depuis le 1er juillet 2009, cette fiche doit être remise à tout futur emprunteur immobilier particulier qui souhaite réaliser un nouveau projet.

- 06 juillet 2009

### **Changer de banque, changer de compte, le nouveau dispositif français sera conforme aux principes communs adoptés par l'industrie bancaire européenne (EBIC)**

Le dispositif français de 2008 est rendu compatible avec les principes communs adoptés par l'industrie bancaire européenne. Chaque année en France, plusieurs millions de particuliers changent de banque ou deviennent multi-bancarisés pour trouver des services bancaires mieux adaptés à leurs attentes, à l'évolution de leur situation et pour faire jouer la concurrence.

- 02 juillet 2009

### **Convention AERAS - Une affiche d'information dans les agences bancaires**

Afin de renforcer l'information sur le dispositif AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé), les agences bancaires s'équipent d'une affiche dédiée. L'affiche AERAS, commune à l'ensemble de la profession, indique notamment le numéro de téléphone du spécialiste AERAS de sa banque (dit référent AERAS).

- 23 mars 2009

### **Convention AERAS - Cinq mesures complémentaires de la profession bancaire pour améliorer l'information et l'application de la Convention**

Les banques ont décidé d'améliorer encore l'information sur la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé). Pour cela, elles mettent en oeuvre cinq mesures complémentaires, qui s'ajoutent aux nombreuses actions déjà menées.

- 03 décembre 2008

### **Renforcer l'effectivité du droit au compte : charte d'accessibilité**

La Charte rappelle que l'ouverture d'un compte liée au droit au compte bénéficie, aussi de la signature d'une convention de compte entre la banque et son client. Elle précise également que tout refus d'ouverture de compte doit entraîner la remise immédiate et systématique de la lettre de refus aux personnes physiques ou morales concernées.

- 25 novembre 2008

### **Assurance emprunteur : engagements pour renforcer la transparence**

Les banques françaises qui sont mobilisées pour financer le logement et la consommation des ménages, ont pris des mesures destinées à améliorer l'information sur l'assurance emprunteur et à favoriser la comparabilité des offres pour permettre aux clients de mieux exercer leur choix.

- 22 mai 2008

### **Taux variables et accession à la propriété : les professionnels du crédit prennent des engagements pour renforcer l'information et la confiance**

Les engagements visent à renforcer l'information du client souhaitant financer l'acquisition de sa résidence principale avec un prêt à taux variable et lui apporter ainsi une sécurité et une transparence supplémentaires.

---

- 01 mai 2008

### **Convention AERAS - Fiche d'information sur le mécanisme d'écrêtement des surprimes**

Dans le cadre de la Convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé), les professionnels ont mis en place un mécanisme de mutualisation, permettant l'écrêtement des surprimes d'assurance en faveur de personnes disposant de revenus modestes et bénéficiant de la Convention AERAS. Le document élaboré par la FFSA et la FBF est destiné à expliquer le fonctionnement de ce mécanisme professionnel aux particuliers.

- 06 juillet 2006

### **Convention « AERAS »**

Le président de la FBF et de l'AFECEI a signé au nom de la profession bancaire et financière la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé), destinée à favoriser l'accès au crédit des personnes présentant un risque de santé aggravé.

- 01 février 2006

### **Engagement relatif aux contrats d'assurance vie groupe souscrits par des banques auprès de leurs filiales d'assurance**

Cette mesure est destinée à assurer un bon niveau d'information des clients sur les modifications apportées à ses droits et obligations pendant toute la durée de son contrat d'assurance vie et également des conséquences de ces modifications.

- 29 mars 2011

### **Gouvernance et rémunérations variables des personnels dont les activités professionnelles ont une incidence significative sur le profil de risque de l'entreprise ainsi que des membres de l'organe exécutif**

- 10 décembre 2009

### **OPCVM et gestion individualisée sous mandat : règlement de déontologie**

Ce règlement élaboré par l'AFG, approuvé par l'AMF puis étendu à la FBF rappelle les principes déontologiques que doivent respecter tous les intervenants dans la gestion d'actifs ainsi que les banques dans le cadre de leur activité de gestion individualisée sous mandat. Le respect de ces principes est supervisé par l'AMF.

- 05 novembre 2009

### **Rémunérations variables des professionnels des marchés : mise en œuvre du dispositif français**

La FBF publie les normes professionnelles opérationnelles relatives aux rémunérations des professionnels des marchés financiers dont les activités sont susceptibles d'avoir une incidence sur l'exposition aux risques des entreprises bancaires. Ces normes professionnelles, applicables dès l'exercice 2009, déclinent les principes adoptés par le G20 les 24 et 25 septembre 2009.

---

- 07 février 2009

### **Rémunération variables des professionnels des marchés : les principes communs**

La FBF a adopté les principes communs relatifs à la rémunération des professionnels des marchés financiers suite au groupe de travail réunissant la FBF, les associations professionnelles, l'AMF, la Commission bancaire et la DGTPE. Ces principes communs concernent la composition de la rémunération, l'assiette et date de versement des éléments variables, la forme de rétribution et la gouvernance.

---

## Bons usages FBF

- 13 octobre 2011

### **Bon usage des banques sur les offres de services d'encaissement par carte**

Pour renforcer la transparence et la lisibilité des commissions payées par les commerçants, les banques mettent à disposition de leurs clients bénéficiaires d'un service d'encaissement cartes, un relevé annuel des frais d'encaissement carte (RAFEC) retraçant l'ensemble des postes de commissions de service qu'elles leur facturent pour l'encaissement des paiements par carte.

- 28 décembre 2010

### **Aménagement des offres GPA (Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque)**

Les offres GPA, créées dans le cadre du bon usage du 9 novembre 2004, font l'objet de plusieurs aménagements notamment pour limiter le montant des frais d'incident. Ce bon usage fait suite aux travaux du CCSF consécutifs à la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires.

- 10 décembre 2010

### **Valorisation des glossaires CCSF**

Ce bon usage consistant à permettre l'accès aux glossaires du CCSF à partir des sites Internet des banques fait suite aux travaux du CCSF consécutifs à la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires.

- 10 décembre 2010

### **Description des offres groupées de service**

Le contenu des offres sera mieux détaillé dans les plaquettes tarifaires et lors de la souscription. Ce bon usage fait suite aux travaux du CCSF consécutifs à la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires.

- 09 décembre 2010

### **Information du client en 2011 sur la possibilité d'adapter le montant de l'autorisation de découvert**

Les banques informeront leurs clients sur la possibilité, après analyse de leurs situations, et en accord avec leur banque d'adapter le montant des autorisations de découvert à la hausse comme à la baisse. Ce bon usage fait suite aux travaux du CCSF consécutifs à la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires.

---

- 21 juillet 2010

### **Microcrédit personnel accompagné : principes et objectifs**

La FBF a annoncé le 25 janvier 2010 une initiative collective des banques visant à promouvoir et à développer le microcrédit personnel accompagné.

- 15 avril 2009

### **Taux variables crédit immobilier : glossaire**

Afin de renforcer l'information des clients, la profession bancaire et financière a élaboré un glossaire commun des termes couramment utilisés sur les prêts immobiliers à taux variables. Il définit ainsi les principaux termes utilisés dans les communications et les documents contractuels.

- 21 octobre 2008

### **Engagements professionnels sur le crédit relais immobilier**

Les établissements de crédit ont mis en oeuvre une série d'engagements afin d'aider leurs clients à gérer au mieux une opération de crédit relais dans le contexte actuel de retournement du marché immobilier.

- 01 octobre 2008

### **Crédit à l'exportation : charte des rapports entre les banques dans les crédits acheteurs français administrés**

Lorsque des pools bancaires sont constitués dans des crédits acheteurs français, les rapports entre les banques sont généralement régis par des règles fixées dans la " charte des rapports entre les banques dans les crédits acheteurs français administrés ".

- 11 mars 2008

### **Médiation bancaire : meilleures pratiques bancaires en matière de règlement amiable des litiges et charte du service de médiation**

La loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs a introduit une importante modification étendant le champ de compétence des médiateurs bancaires.

- 11 mai 2006

### **TPE/PME : code des relations banques TPE/PME**

L'objectif de ce code est d'instaurer de bonnes relations entre les acteurs concernés, en renforçant la compréhension réciproque des rôles et des responsabilités de chacun et en généralisant les bons usages.

---

- 09 novembre 2004

### **Engagements pris dans le cadre du CCSF visant à améliorer les relations entre les banques et leurs clients**

Lors du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) du 9 novembre 2004, la profession bancaire a pris un certain nombre d'engagements. Ils visent à refonder les relations contractuelles entre les banques et leurs clients particuliers, à améliorer les conditions de la concurrence, à faciliter l'accès de tous aux services bancaires et à trouver un équilibre dans la tarification des incidents de paiement.

## **Préconisations FBF**

- 05 janvier 2012

### **Convention "AERAS" révisée : fiche d'information sur les garanties alternatives**

Dans le cadre de la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé), les établissements de crédit se sont engagés, notamment lorsque l'assureur ne peut garantir le prêt, à accepter des alternatives qui peuvent apporter des garanties dont la valeur et la mise en jeu offrent la même sécurité que l'assurance pour le prêteur et l'emprunteur. Afin de mieux faire connaître cette possibilité, les établissements de crédit ont établi cette fiche qui présente les principales garanties alternatives et les conditions favorisant leur acceptation par le prêteur.

- 10 décembre 2010

### **Mieux anticiper les situations pouvant entraîner des incidents de paiement**

Afin de réduire les frais associés aux incidents de paiement, les banques sont invitées à renforcer le dialogue avec les clients concernés et à proposer et valoriser un offre d'alerte sur le solde. Cette recommandation fait suite aux travaux du CCSF consécutifs à la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires.

- 10 décembre 2010

### **Evolution des offres groupées de services**

Dans le cadre du jeu concurrentiel, les banques sont invitées à mettre en place une nouvelle génération de forfaits qui offre davantage de possibilité de personnalisation. Cette recommandation fait suite aux travaux du CCSF consécutifs à la publication du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires.

- 02 juillet 2009

### **Investissement socialement responsable (ISR) : charte des acteurs de la place de Paris**

La charte de l'investissement responsable des acteurs de la place de Paris a été signée le 2 juillet 2009, par la FBF, Paris Europlace, la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA), l'Association Française de la Gestion financière (AFG) et l'Association Française des Investisseurs Institutionnels. L'ISR est une forme de placement qui prend en compte, en plus des critères financiers, des critères liés à l'environnement, au social et à la gouvernance.

- 30 mars 2009

### **Accessibilité des agences bancaires aux personnes handicapées**

La loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, prévoit certaines obligations pour l'aménagement des agences.

---

- 18 février 2009

### **Accession à la propriété : engagements pour accompagner les clients en difficulté à la suite d'un problème d'emploi**

Les établissements de crédit renforcent leur mobilisation pour mieux accompagner leurs clients touchés par la crise en recherchant des solutions pour leur permettre de poursuivre le remboursement des prêts immobiliers.

- 08 septembre 2008

### **Les banques sont favorables au nouveau prêt étudiant**

Les banques distribueront le nouveau prêt étudiant, qui a pour objet d'élargir l'accès au crédit pour les étudiants et leur permettre de suivre sereinement leur cycle d'études.

- 12 octobre 2007

### **Accession à la propriété pour tous : charte**

La FBF a signé, au nom de l'ensemble des banques françaises, la charte sur l'accession à la propriété pour tous, élaborée sous l'égide de Christine Boutin, ministre du logement et de la ville.

---



## Réglementation européenne récente

La directive règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) 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 indique, notamment, que les entités de REL doivent :

- tenir à jour un site internet qui fournisse aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de REL et qui permette aux consommateurs d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne,
- permettre l'échange d'informations entre les parties par voie électronique ou, s'il y a lieu, par voie postale,
- permettre au consommateur d'introduire une plainte hors ligne,
- traiter à la fois, les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.
- prendre les mesures nécessaires pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies par la législation nationale transposant la directive 95/46/CE dans l'État membre dans lequel l'entité de REL est établie.

Les États membres doivent veiller à ce que les personnes physiques chargées du REL aient les compétences nécessaires et soient indépendantes et impartiales. Ils s'assurent à cet effet que ces personnes :

- possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une compréhension générale du droit ;
  - soient nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et qu'elles ne soient pas susceptibles d'être relevées de leurs fonctions sans juste motif;
-

- ne reçoivent pas d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci;
- soient rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure;
- communiquent sans tarder à l'entité de REL toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la procédure de REL. Elle n'est pas applicable lorsque l'entité de REL n'est composée que d'une personne physique.

L'issue de la procédure de REL doit être communiquée dans un délai de 90 jours calendaires à compter de la date de réception du dossier complet de plainte par l'entité de REL. L'entité de REL compétente peut, si elle le juge utile, prolonger ce délai en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

En vue d'aider à résoudre les litiges sur des biens vendus en ligne, le règlement RLLC (règlement en ligne des litiges de consommation) habilite la Commission européenne à mettre en place une "plateforme en ligne" dans toutes les langues de l'Union.

La plateforme RLLC dirigera les acheteurs vers le système REL le plus approprié à leur plainte. Chaque étape pourra être traitée en ligne et les informations échangées seront protégées conformément aux règles de l'Union européenne sur la protection des données.

La directive REL et le règlement RLLC entreront en vigueur 20 jours après leur publication au Journal officiel de l'UE. La directive REL devrait être transposée en droit national et s'appliquer dans l'ensemble des États membres 24 mois après son entrée en vigueur. La plateforme RLLC sera disponible peu après.

La directive REL a été adoptée, le 12 mars 2013, par 617 voix pour, 51 voix contre et 5 abstentions.

Le règlement RLLC a été adopté, le 12 mars 2013, par 622 voix pour, 24 voix contre et 32 abstentions.

Lien vers le texte du règlement RLLC :

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2013-0065+0+DOC+XML+V0//FR&language=FR>

Lien vers le texte de la directive REL :

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2013-0066+0+DOC+XML+V0//FR&language=FR>

---

## Biographie du médiateur

Paul Loridant est né le 22 avril 1948 à Ille-sur-Têt.

**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<sup>er</sup> 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.

*(Source : wikipédia)*

---