

Rapport d'activité

2017

Rapport d'activité

2017



PRÉFACE

Le présent rapport a pour objet de présenter les activités de Monsieur Paul Loridant, Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF), sur l'année 2017.

En annexe se trouve la liste des établissements adhérents en 2017 à la médiation proposée par la Fédération Bancaire Française.

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

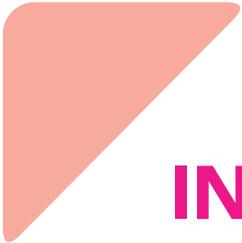


SOMMAIRE



INTRODUCTION DU MÉDIATEUR, PAUL LORIDANT	4
Chapitre 1 : LES CHIFFRES DE L'ANNÉE 2017	6
Chapitre 2 : UN ENGAGEMENT AUPRÈS DE NOS ADHÉRENTS	14
Chapitre 3 : UN OUTIL EFFICACE POUR LE CONSOMMATEUR	24
Chapitre 4 : QUELQUES ÉLÉMENTS DE PROSPECTIVE	42
ANNEXES	44





INTRODUCTION



Paul LORIDANT

*Médiateur auprès de la
Fédération Bancaire Française*

Le présent rapport pour 2017 présente l'activité du service de médiation auprès de la Fédération Bancaire Française.

Ce service, placé sous mon autorité, a pour mission de proposer une solution aux clients dont les différends avec leurs banques ne trouvent pas de solution. Ils expriment leurs insatisfactions et parfois leurs demandes d'indemnisation envers leurs établissements bancaires. Le rapport pour 2017 est donc un indicateur, parmi d'autres, du degré de satisfaction des clients vis-à-vis des prestations de leurs banques.

Le Médiateur est indépendant vis-à-vis de la banque et du client qui le saisit. Il n'est l'obligé ni de l'un, ni de l'autre. Il rend ses avis en droit et en équité.

Le service médiation de la FBF assure cette prestation pour quelques 129 banques qui ont fait le choix d'en confier la mission au Médiateur auprès de la FBF.

Les procédures de saisine du service ont été significativement modifiées depuis la transposition par l'Ordonnance d'août 2015 de la Directive européenne sur le règlement amiable des litiges de consommation.

Le service vérifie désormais de façon stricte les recours préalables auprès des services en charge du traitement des réclamations de la banque avant d'instruire les dossiers présentés par les consommateurs au Médiateur.

Cette procédure, alliée à un souci accru de « démarche qualité » de la plupart des banques, est une des explications de la baisse du nombre de dossiers traités par le service.

Les mutations du monde bancaire et des comportements des clients se poursuivent à grands pas. Ils ont une incidence sur la nature des litiges et leur traitement. La montée du numérique, les innovations technologiques rendent les échanges très rapides.



Les réponses sont souvent automatisées et parfois inappropriées.

Dès lors, les dossiers de contestation portant sur les fraudes ou contentieux sur les cartes bancaires et les paiements en ligne sont en nombre croissant.

Ces évolutions mettent en évidence les profils diversifiés des clients qui ont pour corollaire des comportements différents vis-à-vis de leurs banques : l'impatience pour les uns, particulièrement branchés, l'incompréhension pour d'autres, quelquefois peu au fait des usages bancaires.

Comme chaque année, je confirme la nécessité de mettre en place une éducation financière de base dès l'école.

Le Médiateur souhaite attirer l'attention des pouvoirs publics et des banques sur les dossiers de succession. Ils requièrent un traitement approprié, car ils sont parfois porteurs de conflits potentiels entre héritiers. La neutralité de la banque s'impose et l'oblige à beaucoup de doigté. Sur ces dossiers, en tout cas, le Médiateur est d'une grande prudence.



Chapitre 1

LES CHIFFRES DE L'ANNÉE 2017

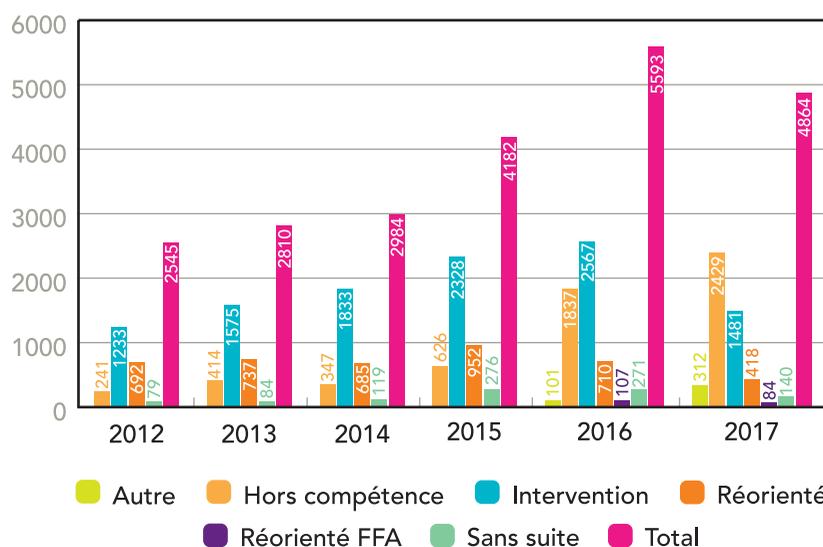




Pour la première fois, l'année 2017 est marquée par une baisse du nombre de dossiers de médiation de 13% par rapport à l'année 2016. 4 864 demandes de médiation ont été adressées au Médiateur auprès de la FBF, soit plus qu'en 2015 et 2014 où, 4 182 et 2 984 saisines avaient respectivement été enregistrées, mais moins qu'en 2016 où 5 593 saisines avaient été reçues.

Ces variations importantes impliquent une grande agilité dans l'organisation du service de médiation qui prépare les dossiers du Médiateur.

LES COURRIERS REÇUS PAR LE SERVICE MÉDIATION



L'entrée en vigueur, début 2016, de la réglementation transposant la Directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation et la médiatisation dont a fait l'objet ce texte, notamment la généralisation du dispositif de médiation de la consommation à tous les secteurs d'activité, sont des facteurs d'explication de la poussée importante et généralisée auprès de tous les médiateurs, du nombre de saisines reçues en 2016. En 2017, les flux semblent se stabiliser, ce qui est probablement lié au renforcement des services de traitement des réclamations dans les établissements.

Par ailleurs, et nous ne pouvons que nous en réjouir, certains litiges récurrents sont moins nombreux. Par exemple, le Médiateur, qui suit la jurisprudence de la Cour de cassation dans les litiges relatifs à la base de calcul du taux effectif global, constate une nette diminution des saisines sur ce sujet.

► RÉPARTITION DES DOSSIERS REÇUS

Alors que jusqu'au 1^{er} janvier 2016, le Médiateur auprès de la FBF acceptait quasiment toutes les saisines qui lui étaient adressées, sa compétence est, depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation, encadrée par les articles L612-2 et L611-3 du Code de la consommation. Ces articles l'obligent à refuser les dossiers pour lesquels le consommateur n'a pas préalablement saisi le professionnel d'une demande écrite datant de moins d'un an, ou les litiges ayant été ou étant en cours d'examen par un autre médiateur ou un juge, ou encore les litiges qui sont hors de son champ de compétence et ceux qui sont infondés ou abusifs et enfin ceux qui sont adressés par des professionnels. Ces règles législatives ont conduit le Médiateur à refuser 2 154 dossiers auxquels il convient d'ajouter 275 dossiers qui sont hors compétence du médiateur car ils correspondent à une première réclamation, ce qui conduit à un total de 2 429 dossiers hors du champs de compétence du Médiateur.

Dans le détail de ces 2 429 demandes, les dossiers considérés comme **irrecevables** en raison de l'application de la réglementation a conduit le service de médiation à opposer une fin de non-recevoir à 2 154 dossiers répartis comme suit :

Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat	1809
La demande est manifestement infondée ou abusive	1
Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal	15
Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel	15
Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur	159
La demande émane d'un professionnel et non d'un consommateur	155

Si l'on ajoute à ces règles les situations **d'incompétence** qui concernent les dossiers réorientés vers le bon médiateur (502), les doublons et autres (312), les dossiers « sans-suite » (140), on constate que 3 383 demandes ne peuvent être traitées par le Médiateur, **ce qui représente 69,50% des saisines adressées au Médiateur en 2017, contre 54,10% en 2016.**

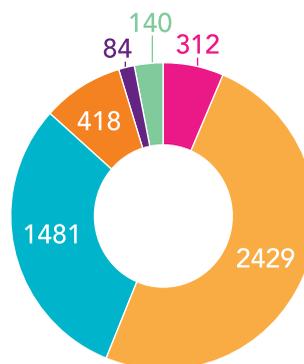
Les saisines dites « précoces », c'est-à-dire qui arrivent directement au Médiateur sans recours préalable auprès de l'établissement, représentent 75% des dossiers irrecevables. Le processus permettant de saisir le médiateur doit donc encore faire l'objet d'une plus grande communication. Dans notre réponse aux consommateurs, nous joignons

la procédure de son établissement bancaire et nous l'invitons à saisir de nouveau le Médiateur si la réponse du service en charge du traitement des réclamations ne le satisfait pas ou, le cas échéant, en l'absence de réponse au bout de deux mois.

Par ailleurs, il arrive qu'un consommateur écrive à un médiateur qui n'est pas celui qui a été désigné par son établissement bancaire, et s'adresse au Médiateur auprès de la FBF car l'information relative au médiateur désigné par sa banque n'est pas suffisamment visible. Cette pratique est heureusement en diminution sensible (502 dossiers en 2017) par rapport à l'année 2016 où 817 saisines avaient été réorientées. Bien que ce chiffre puisse encore être amélioré, il est le fruit de la Recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution (ACPR) et de l'Instruction de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) relatives au traitement des réclamations, qui toutes les deux précisent que **le nom du médiateur susceptible d'être compétent doit être indiqué dans la lettre de réponse du professionnel à la réclamation déposée par le consommateur.**

Les dossiers « sans-suite » correspondent aux courriers reçus sans le nom de l'établissement bancaire. Ceux figurant sous le vocable « autre » regroupent les dossiers envoyés plusieurs fois ou des courriers reçus sans les coordonnées de l'expéditeur.

- Autre
- Hors compétence
- Intervention
- Réorienté
- Réorienté FFA
- Sans suite



L'analyse du dossier permettant de déterminer sa recevabilité fait l'objet de la plus grande attention. Les règles posées par le législateur sont à la fois logiques et même indispensables, et contraignantes pour **le consommateur qui doit apporter la preuve que sa saisine remplit les conditions de recevabilité d'une demande de médiation.**

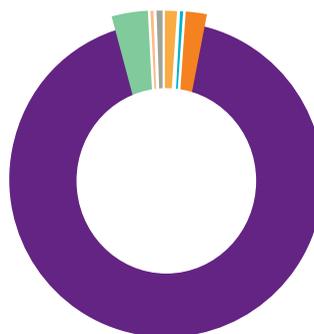
Lorsqu'un doute existe sur les conditions de recevabilité, les dossiers sont transmis à l'établissement bancaire pour qu'il confirme ou infirme l'analyse de la recevabilité. Si l'établissement estime que la demande du client est irrecevable, il devra alors motiver sa position et apporter des éléments probants.

Sur l'ensemble des courriers reçus par le Médiateur, seuls 30,50% passent l'étape de la recevabilité. Ils étaient 45,90% en 2016. Après confirmation de la recevabilité du dossier et réception des éléments de la banque partie au litige, les juristes peuvent débiter leur analyse.

A l'exception des courriers reçus sans mention de l'adresse de l'expéditeur, toutes les demandes adressées au Médiateur reçoivent une réponse.

► RÉPARTITION DES DOSSIERS REÇUS EN FONCTION DE LEUR ORIGINE

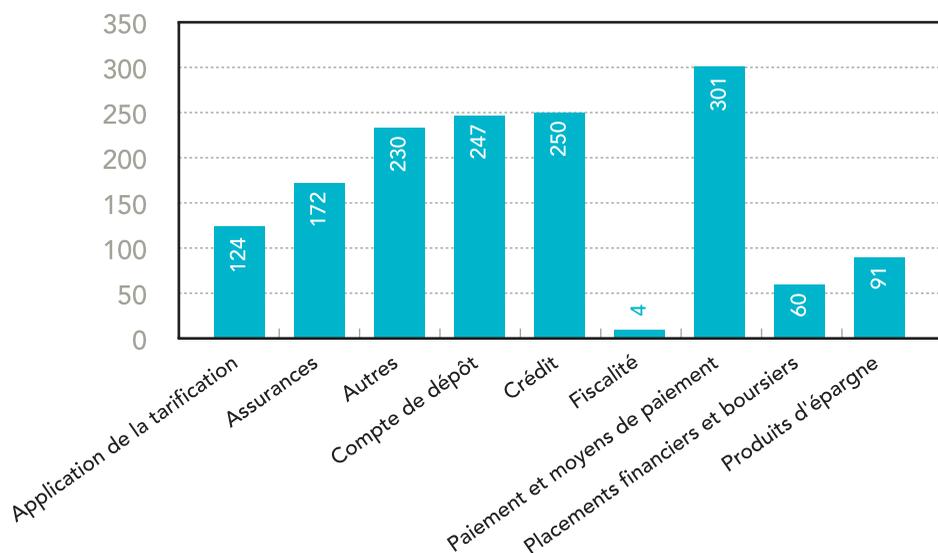
Association	44
Autre	5
Avocat/ notaire / professionnels du droit	88
Client	4528
Conjoint / membre de la famille	164
Société / Professionnel	19
Tuteur / Curateur	16



93% des dossiers sont adressés par le client lui-même. La réglementation prévoit cependant qu'un tiers puisse représenter ou assister un consommateur à tous les stades de la médiation. En pratique, il est rare qu'un nouvel intervenant survienne en cours de procédure. Quant aux saisines qui ne sont pas effectuées directement par le consommateur client, il s'agit le plus fréquemment du conjoint ou d'un membre de la famille, mais aussi d'un avocat ou d'un autre professionnel du droit ou encore d'une association de consommateurs.

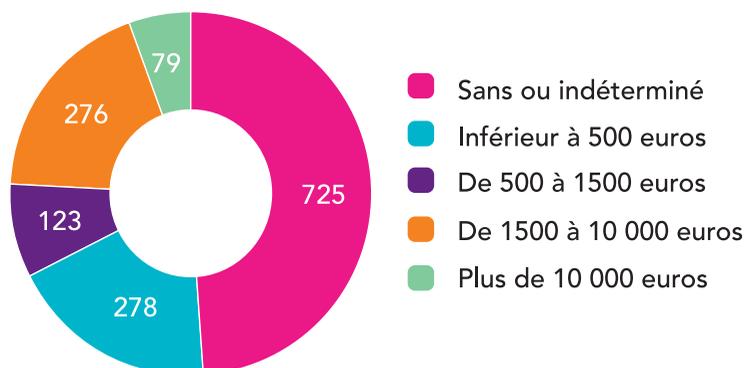
LES DOSSIERS EN « INTERVENTION » DU MÉDIATEUR

► RÉPARTITION DES DOSSIERS EN « INTERVENTION »



EN FONCTION DU THÈME DU LITIGE

Cette année, ce sont **les litiges relatifs aux paiements et moyens de paiement qui ont été les plus nombreux** (301 dossiers), suivis par les différends portant sur le crédit (250 dossiers) et sur le compte de dépôt (247 dossiers). Si, dans ce trio de tête, l'ordre peut évoluer d'une année sur l'autre, ces trois thèmes composent la majorité des litiges de la consommation en matière bancaire. Ils représentent 54% de l'ensemble des litiges recevables.



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

Dans 49% des cas, le demandeur ne chiffre pas son préjudice ou le montant de l'indemnité qu'il souhaite recevoir. Soit le consommateur exprime un doute sur la bonne conduite de son établissement et il sollicite le Médiateur pour s'assurer de la conformité du traitement de sa situation, soit, plus fréquemment, le consommateur exprime un désaccord et laisse au Médiateur le soin d'évaluer son préjudice.

Dans 278 cas, le consommateur estime que son préjudice s'élève à une somme inférieure à 500 euros, dans 123 dossiers, ce montant est compris entre 500 et 1 500 euros et dans 276 litiges, le montant estimé par le consommateur est situé entre 1 500 et 10 000 euros.

Seulement 79 demandes dépassent les 10 000 euros.

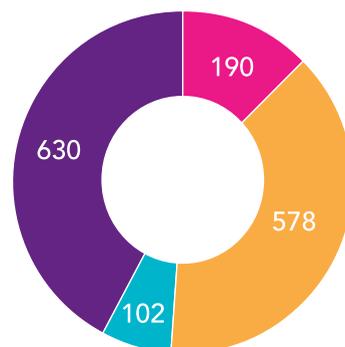
LES PROPOSITIONS DE SOLUTION DU MÉDIATEUR

1 500 litiges ont été traités grâce à l'intervention du Médiateur cette année. Dans 630 cas, la saisine du Médiateur a permis une résolution amiable du litige, sans que le Médiateur ait à proposer une solution de médiation. Il s'agit souvent de litiges peu complexes pour lesquels une solution rapide peut être trouvée à la satisfaction des demandeurs. Dans 870 dossiers, le Médiateur a rendu un avis circonstancié et argumenté.

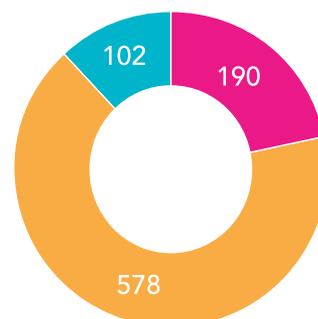
En 2017, **sur les 870 dossiers pour lesquels un avis a été rendu, le Médiateur a proposé 292 solutions satisfaisantes ou partiellement satisfaisantes pour le consommateur.** Sur les 578 autres saisines, le Médiateur a considéré qu'il n'y avait pas lieu de faire une proposition de médiation. Naturellement les avis ont systématiquement rappelé la réglementation existante et la jurisprudence, afin que le demandeur comprenne la position prise par le Médiateur.

Ce chiffre de 578 avis rendus en faveur des banques représente 66,5% du total des avis émis par le Médiateur, en diminution de 10,5 points par rapport à l'année dernière où ces avis représentaient 77% du total.

Cette évolution est probablement liée aux types de litiges qui sont parvenus au Médiateur. D'une part, nous avons noté une augmentation des litiges complexes ainsi qu'une augmentation des litiges exposant plusieurs demandes. Dans ces situations, les probabilités de donner, ne serait-ce que partiellement raison au consommateur sont plus élevées. D'autre part, nous avons relevé certains types de litiges dans lesquels la solution est plus souvent en faveur du consommateur : les frais bancaires, la proposition de l'offre pour la clientèle fragile et l'application de la loi Eckert.



- Avis favorable au demandeur
- Avis favorable à la banque
- Avis partiellement favorable au demandeur
- Règlement amiable

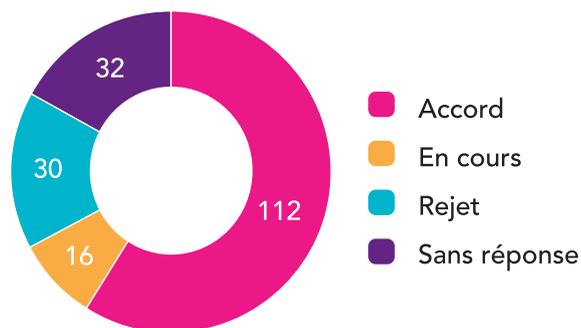


- Avis favorable au demandeur
- Avis favorable à la banque
- Avis partiellement favorable au demandeur

► L'ANALYSE DES AVIS RENDUS EN 2017

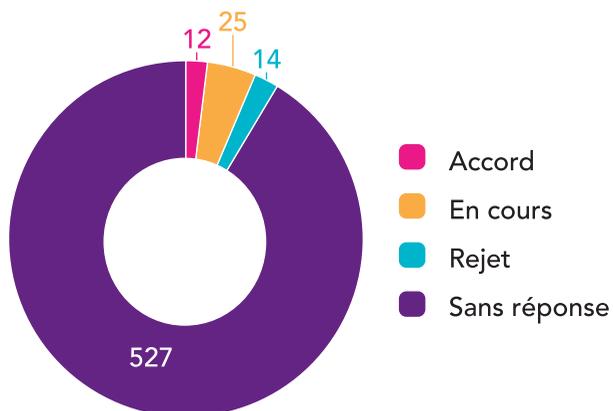
Avis favorables ou partiellement favorables au demandeur

Sur les 190 avis qui leur sont entièrement défavorables, les établissements financiers ont formellement donné leur accord dans 112 dossiers. 30 avis ont formellement été rejetés et 32 sont restés sans retour. Dans ce dernier cas, en l'absence de réponse malgré nos relances, on peut en déduire que les établissements ont rejeté l'avis du Médiateur. Ces chiffres en sont la traduction factuelle.



Avis favorables à la banque

Lorsque l'avis est favorable à la banque, il est rare que le consommateur se manifeste après avoir reçu l'avis du Médiateur. Dans la très grande majorité des cas (dans 527 cas sur 578), le dossier sera clôturé. Toutefois, il arrive que malgré les explications du Médiateur, le consommateur manifeste son refus. Cela s'est produit 14 fois cette année.



► LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

L'afflux de dossiers reçu en 2016 a impacté la première partie de l'année 2017. Un dépassement du délai de 21 jours prévu par l'article L612-2 du Code de la consommation a donc été constaté. Depuis le 1^{er} juillet 2017, le délai de 21 jours est respecté, et se situe à 12,5 jours.

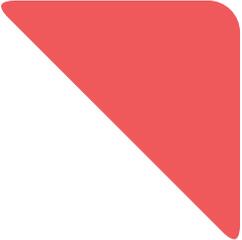
Quant au délai de traitement des dossiers par les juristes, c'est-à-dire le décompte du temps qui s'est écoulé entre la réception des documents permettant l'analyse du dossier et l'envoi de l'avis, il est, pour les dossiers 2017, de 129 jours en moyenne. Pour améliorer ce chiffre, le service de médiation s'est étoffé en 2017.



Chapitre 2

UN ENGAGEMENT AUPRÈS DE NOS ADHÉRENTS





Une approche personnalisée de la médiation

En décidant de faire appel à un médiateur, les parties s'engagent dans un processus de règlement amiable pour trouver une solution équilibrée du point de vue du droit mais également de l'équité. En effet, entrer en médiation implique d'exposer sa difficulté, avec bonne foi et d'accepter qu'un tiers examine de façon impartiale et indépendante le différend, dans l'optique de trouver une solution. Cette volonté de trouver une solution est un grand pas vers un règlement amiable.

NOTRE PREMIER OBJECTIF : MAINTENIR LA RELATION

La médiation de la consommation a ceci de particulier qu'elle se situe entre un professionnel et son client. Le recours à la médiation est motivé par l'intérêt qu'ont les deux parties à maintenir la relation commerciale. En effet, chaque consommateur a une valeur pour le professionnel qui sait ce que coûte la conquête de nouveaux clients. Tandis que, si l'on en croit les statistiques, les clients des banques ne sont pas encore très enclins à quitter leur banquier malgré les nouvelles règles de mobilité bancaire.

Maintenir la relation bancaire est donc à la fois un souhait du professionnel, mais également du consommateur, puisque c'est ce dernier qui initie la demande de médiation.

Le Médiateur considère donc que son objectif est de trouver une proposition de médiation qui, de préférence, permette le maintien de la relation commerciale. Il dispose d'une marge de manœuvre, par le biais de l'équité, pour tenter de trouver une solution qui permette d'apaiser la situation et de maintenir la relation.

Parfois, le maintien de la relation commerciale n'est pas possible, soit parce que l'une des parties ne le souhaite pas, soit parce que le Médiateur n'est pas compétent pour traiter le litige. C'est en particulier le cas lorsqu'il s'agit d'un litige portant sur la politique commerciale de l'établissement (fixation des tarifs contractuels, octroi de crédit...).

APAISER LE DÉBAT

Pour proposer une voie de sortie au litige, le Médiateur dispose d'au moins deux outils : l'écoute et la pédagogie.

La prise en compte de toutes les demandes du client est un préalable au règlement du litige. Il peut s'agir des demandes exprimées, des demandes sous-jacentes ou incomplètement formulées. En effet, la relation ne pourra se normaliser que si le consommateur a le sentiment d'être entendu. Parfois, le Médiateur n'hésitera pas à se saisir d'un point non évoqué par le consommateur mais qui, lors de l'étude du dossier se révèle être contraire à une disposition légale ou réglementaire.

A réception des demandes de médiation, le service de médiation fait le double constat de la difficulté de la saisine du Médiateur pour certains consommateurs et de la nécessité de pédagogie.

Nous constatons en effet que certains clients ont des difficultés pour s'exprimer par écrit. L'écrit a le mérite d'obliger le consommateur à formaliser son mécontentement, mais tous les clients ne maîtrisent pas cette forme d'expression qui constitue alors un frein à l'accès à la procédure de médiation ou à l'exposé de la demande.

Nous notons aussi parfois que le litige résulte d'une perte de confiance partielle du client envers son établissement bancaire et de son besoin consécutif d'être assuré du bien fondé ou du mal fondé de la position de celui-ci. Certains litiges sont simplement le résultat d'une incompréhension qui s'est cristallisée et dont les parties n'arrivent pas à sortir. Le Médiateur, tiers indépendant et impartial, est à même de reformuler les positions de chaque partie pour que, la banque comme le consommateur puissent envisager la position de l'autre partie exprimée avec les mots du Médiateur puis à la lumière de la réglementation et de l'équité, accepter la solution proposée.

Pour tenter de répondre à tous ces objectifs, les avis rendus par le Médiateur suivent tous la même structure établie. Dans un premier temps, les demandes et les positions du consommateur puis de la banque sont reformulées, sans jugement. Dans un second temps, la règle de droit est rappelée et appliquée au cas d'espèce, avant, le cas échéant, d'être pondérée en équité.

Nous avons noté que parfois, certains consommateurs estiment que la saisine du Médiateur leur permettra d'obtenir systématiquement gain de cause. Or, par nature, le Médiateur ne se positionne ni en faveur de la banque, ni en faveur du consommateur. Il cherche, dans le respect du droit et avec équité, à trouver la meilleure solution possible. En 2017, un tiers des avis est défavorable aux banques.

Enfin, sur certains sujets, le Médiateur peut être vraiment démuni face à la demande du consommateur qui se trouve être hors de son champ de compétence. Il ne peut alors que se déclarer incompétent et le consommateur se retrouve sans recours amiable sur ces sujets.

Un accompagnement dans les litiges récurrents

Le recours au Médiateur, à l'instar de la saisine du service de la banque en charge du traitement des réclamations est pour l'établissement bancaire un indicateur de possibles anomalies. Pour soutenir les établissements dans leur travail d'amélioration de la qualité du service rendu, le Médiateur peut les alerter sur les problématiques qui lui paraissent récurrentes ou qui semblent nécessiter une modification de procédures.

Une attention particulière est consacrée au dialogue avec les établissements adhérents pour leur permettre de bien comprendre les attentes du Médiateur, tant sur des sujets d'actualité (comme la mise en place des réglementations successives relatives à l'assurance emprunteur) que sur des points d'interprétation d'une règle juridique.

Des points d'attention pour nos adhérents

BIEN INFORMER LES CONSOMMATEURS SUR LA PROCÉDURE PERMETTANT DE SAISIR LE MÉDIATEUR

En 2017, plus de 1 800 dossiers ont été reçus de la part de consommateurs n'ayant pas effectué de réclamation écrite préalable auprès du service en charge du traitement des réclamations de leur banque. Pour améliorer ce chiffre, nous encourageons les établissements à mieux communiquer sur ce point. Ces demandes hors-compétences sont alors renvoyées aux consommateurs à qui l'on indique le mode de saisine préalable prévu par leur établissement. Pour apporter une information très complète, nous joignons à notre envoi la copie de la procédure figurant sur le site internet de l'établissement concerné.

Cette situation n'est cependant pas très satisfaisante, ni pour le consommateur qui voit sa première démarche auprès du Médiateur rejetée ni pour le service de médiation auprès de la FBF qui doit consacrer des ressources à ce traitement administratif.

Concernant les conditions de traitement rapide des dossiers, nous encourageons nos adhérents à poursuivre leurs efforts d'information auprès des consommateurs.

Enfin, le Médiateur a reçu un peu plus de 400 dossiers de consommateurs titulaires d'un compte dans des établissements qui n'adhèrent pas au service de médiation auprès de la FBF. Là encore, l'accent doit être mis par les établissements sur la communication auprès des consommateurs.

INDIQUER LE MÉDIATEUR SUSCEPTIBLE D'ÊTRE COMPÉTENT DANS LA LETTRE DE RÉPONSE DU SERVICE DE LA BANQUE EN CHARGE DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

La réponse du service en charge des réclamations doit préciser les coordonnées du ou des médiateurs susceptibles d'être compétents. Cette mention se trouve souvent imprimée automatiquement en bas de page. Toutefois, une mention

spécifique doit parfois être apposée. Nous recevons par exemple des dossiers en lieu et place du Médiateur des assurances parce que ses coordonnées n'ont pas été indiquées.

Pour les litiges dont l'objet relève de la compétence du médiateur de l'AMF, **une convention a été signée entre la Médiatrice publique et le Médiateur auprès de la FBF** permettant aux consommateurs dont l'établissement a opté pour l'application de la convention, de choisir, définitivement, soit la médiation de l'AMF, soit celle du médiateur de la consommation. Pour ce type de différend, une mention spécifique doit être apposée dans la lettre de réponse du service en charge du traitement de la réclamation.

DÉTERMINER L'IDENTITÉ DES PARTIES AU LITIGE

Quelles sont les parties au litige ? Quelle est l'identité du demandeur ? Quel est l'établissement mis en cause lors de la saisine ? La réponse à ces questions n'est pas toujours simple.

La loi prévoit que les parties au litige puissent se faire représenter par un avocat ou se faire assister par un tiers dans leurs démarches à tous les stades de la médiation. Cette possibilité laissée au consommateur de se faire assister pose le problème de la vérification de l'accord donné par le consommateur à son représentant pour engager une démarche de médiation.

Pour protéger la confidentialité des informations transmises, **les échanges subséquents et l'avis ne sont adressés au tiers que s'il est détenteur d'un mandat de représentation**. A défaut d'un tel document, le Médiateur considère que la saisine est valable, mais le seul interlocuteur est le consommateur client.

Les tiers sont principalement les associations de consommateurs, des membres de la famille, des avocats, des conciliateurs de justice et autres professionnels du droit.

La question de la détermination du médiateur compétent lorsque le litige met en cause plusieurs établissements bancaires n'est pas toujours évidente à trancher. Par exemple, dans des situations de mobilité bancaire, selon la nature du litige, il faudra saisir soit la banque d'accueil soit, plus probablement la banque d'origine, celle-ci devant initier la plupart des actions du processus de mobilité.

Dans le cas d'un différend issu d'un retrait à un distributeur automatique de billets (DAB), le consommateur aura tendance à s'adresser à la banque titulaire du DAB, alors que la règle est de saisir le médiateur de la banque avec lequel le consommateur a un lien contractuel.

FOURNIR AU MÉDIATEUR LES ÉLÉMENTS QUI LUI PERMETTRONT DE PROPOSER UNE SOLUTION

Le consommateur peut parfois avoir des difficultés à exprimer clairement la nature de son différend. Cette difficulté est perceptible, tant dans la formulation de l'objet de la demande qu'au niveau des arguments ou éléments permettant au Médiateur de proposer une solution. Les explications écrites du service en charge du traitement des réclamations qui a instruit le litige en première instance peuvent donc être précieuses pour comprendre le contexte et parfois, l'objet même du litige, sans que cela remette en cause l'indépendance du Médiateur.

Les arguments de l'établissement bancaire seront plus naturellement soumis à une exigence de preuve tandis que de simples allégations du consommateur pourront plus facilement être retenues par le Médiateur, comme le permet le droit de la consommation.

Un effort constant d'amélioration de la qualité de notre service

CONTINUER DE FORMER LES JURISTES DE NOTRE ÉQUIPE

La très grande diversité des sujets traités et les évolutions constantes de la réglementation imposent un engagement actif dans le suivi de l'actualité législative et réglementaire, jurisprudentielle et doctrinale. Le service de médiation accède à la veille réglementaire de la FBF.

Cette année, nos actions de formation continue se sont concentrées sur les journées organisées par le Cercle des médiateurs bancaires et les ateliers de la Revue Banque. Outre le suivi de l'actualité législative et jurisprudentielle, un accent particulier a été mis sur **le suivi de la nouvelle réglementation relative aux moyens de paiement** avec l'entrée en vigueur de la transposition de la Directive sur les services de paiement. La question de la faculté de résiliation annuelle de l'assurance emprunteur a aussi fait l'objet d'un suivi particulier. Ainsi, cette faculté de résiliation des contrats en cours, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2018 a finalement été validée par décision du Conseil Constitutionnel du 12 janvier 2018.

ANALYSER LES AVIS REFUSÉS PAR LES BANQUES

Sur les 870 avis rendus cette année, 30 ont été refusés par les établissements bancaires.

Certains établissements ont décidé d'appuyer leur attractivité commerciale en prenant l'engagement de toujours se conformer à l'avis du Médiateur. Parfois, bien qu'acceptant l'avis du Médiateur, ils veulent échanger pour bien comprendre ce qui a motivé la décision de ce dernier.

Tous ces retours sont analysés en équipe, autour du Médiateur, pour en tirer les enseignements pertinents.

ENTENDRE LES DEMANDES DE NOS ADHÉRENTS

Une réunion rassemble tous nos adhérents une fois par an, pour un échange tant avec le Médiateur et son équipe qu'entre professionnels. Cette année, au cours de cette rencontre, nous avons reçu l'ACPR qui est venue préciser ses attentes sur la recommandation relative au traitement des réclamations du 14 novembre 2016.

Ce forum est aussi l'occasion pour nos adhérents d'avoir un échange informel et direct avec le Médiateur et son équipe et de formuler leurs demandes d'amélioration et leurs besoins, dans un cadre détendu.

VISITER NOS ADHÉRENTS

En 2017, comme les années précédentes, le Médiateur s'est déplacé pour rencontrer la direction et les services de certains adhérents. Ces visites sont l'occasion de passer en revue les problématiques et attentes de chaque banque rencontrée et vice versa.



Chapitre 3

UN OUTIL EFFICACE POUR LE CONSOMMATEUR



La démarche du Médiateur

L'ÉTUDE INDÉPENDANTE ET IMPARTIALE DE TOUS LES DOSSIERS

La médiation est une procédure pour résoudre, à l'amiable, un litige entre deux parties. Cela implique que le tiers médiateur soit parfaitement indépendant et impartial et que chaque partie accepte le principe de la médiation et y contribue.

L'indépendance du Médiateur auprès de la FBF est assurée par son absence de lien hiérarchique, fonctionnel ou même contractuel avec les banques dont il est le Médiateur. Tiers indépendant, il exerce sa charge en toute impartialité grâce à sa compréhension technique et humaine des litiges qu'il examine, issue de ses fonctions passées de directeur à la Banque de France et d'élu.

Le Médiateur ne peut cependant exercer sa fonction que si les parties sont d'accord avec le principe même de ce mode de règlement des litiges. Cette liberté laissée aux parties est entérinée par l'article R612-2 du Code de la consommation qui impose au médiateur de rappeler aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.

Le Médiateur ne dispose d'aucun pouvoir d'investigation. Il ne peut fonder son avis que sur les éléments fournis par les parties avant ou pendant l'étude du dossier. Il arrive parfois que des consommateurs adressent des éléments complémentaires après avoir reçu l'avis du médiateur. Ces éléments ne peuvent plus être pris en compte. **L'avis du médiateur est définitif.**

LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION DIDACTIQUE EN DROIT ET EN ÉQUITÉ

La réglementation du droit de la consommation bancaire est devenue très dense et complexe, ce qui ne permet pas toujours une compréhension fluide des arbitrages réalisés par les banques et ce qui rend les contrats longs et difficiles à lire. Les consommateurs peuvent donc se trouver démunis face à des clauses contractuelles qu'ils découvrent au moment où une difficulté apparaît. La confusion des consommateurs est aussi évidente lorsque leur banque prend des décisions qui leur paraissent dénuées d'humanité : par exemple lorsque la banque supprime brusquement une autorisation de découvert.

Les premiers points sur lesquels porte l'analyse du dossier sont, bien entendu, le respect de la réglementation et des usages professionnels. L'application de ces règles est réexpliquée dans l'avis qui est adressé au consommateur pour que celui-ci comprenne mieux la solution retenue par l'établissement ou les raisons de sa défaillance.

Au-delà de la stricte application de la réglementation, le Médiateur tient également compte du contexte et de la manière dont se sont déroulés les faits. Les situations présentées à l'examen du Médiateur sont rarement manichéennes. Le Médiateur doit apprécier la bonne foi des parties et déterminer la solution la plus adaptée aux faits et la plus juste. Cette pondération permet de rétablir des situations qui seraient trop déséquilibrées entre un professionnel et un consommateur.

Le champ de compétence du médiateur

Lorsque la situation se tend avec la banque, il arrive que le consommateur saisisse le Médiateur sans vérifier la compétence de ce dernier. En effet, **la réglementation impose aux établissements d'indiquer le médiateur susceptible d'être compétent dans la réponse du service en charge du traitement des réclamations**. Or, le service de médiation a pu constater que parfois, dans cette lettre, le nom du médiateur est indiqué, alors même que l'objet de la réclamation n'entre pas dans son champ de compétence. Il est cependant préférable, en cas de doute, de fournir ces informations au consommateur. Mais, lorsque le Médiateur vérifie sa compétence et la bonne allocation des litiges, il se peut qu'il se déclare incompétent. Ce processus indispensable peut donc provoquer l'incompréhension des consommateurs à qui le médiateur, initialement indiqué comme compétent, se déclare finalement incompétent.

Il semble donc utile de rappeler que **le médiateur de la consommation n'est pas compétent pour régler des litiges qui relèvent du droit pénal** (comme la discrimination par exemple, ou le vol...). Il n'examinera **pas non plus les litiges dont le seul objet relève de la politique commerciale de l'établissement**. Cette exclusion de compétence porte par exemple sur la détermination de la grille tarifaire ou sur le refus d'octroi de crédit. Cependant, la vérification de l'information due au consommateur, par exemple en matière de frais, et le respect des délais demeurent dans le champ de compétence du médiateur.

Deux définitions ont été récemment insérées dans le Code de la consommation, celle de « consommateur » et celle de « non-professionnel ». Un consommateur est : « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole* ». Un non-professionnel est : « *toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles* ». Le médiateur de la consommation ne peut accepter que les dossiers de consommateurs, c'est-à-dire de particuliers, à l'exclusion de toute entreprise, fussent-elles des Sociétés Civiles Immobilières à stricte vocation patrimoniale qui sont des non-professionnels.

La médiation : un recours de plus en plus incontournable ?

Le projet de loi de programmation pour la justice 2018-2022 encourage et développe les solutions alternatives de règlement des conflits et notamment la médiation.

L'article 2 II du projet propose en effet que soit introduite **une tentative préalable obligatoire de résolution amiable avant toute saisine du tribunal de grande instance** (TGI) sous peine d'irrecevabilité de la demande. Le rapport annexé au projet de loi précise à ce titre qu'« *il ne s'agit pas d'imposer aux parties une médiation mais de les renvoyer vers une séance d'information sur l'objet et le déroulement d'une mesure de médiation, qui pourra les inciter à en réaliser une.* ». Le projet propose d'offrir au juge la possibilité d'enjoindre aux parties de rencontrer un médiateur à tous les stades de la procédure lorsqu'il estime qu'une résolution amiable est possible, et ce « *y compris en appel* » selon les termes du même rapport.

Le Conseil d'Etat émet un avis favorable à ces dispositions en précisant que « *la possibilité donnée au juge de prononcer d'office l'irrecevabilité de la saisine lorsque celle-ci n'a pas été précédée de la mise en œuvre d'un mode de résolution amiable du litige est circonscrite à de petits litiges et elle est assortie d'exceptions qui la rendent compatible avec le principe de l'accès effectif au juge, les parties ayant, au demeurant, le choix du mode de règlement qui leur apparaît le plus approprié.* ».

Le projet de loi limite en effet la mise en œuvre de ce dispositif aux demandes n'excédant pas un montant à définir par décret en Conseil d'Etat ou relatives à un conflit de voisinage. Le rapport qui lui est annexé ajoute que « *les demandes en paiement d'opérations de crédit à la consommation ne seront pas concernées par la tentative préalable obligatoire de résolution amiable.* ».

L'article 3 du projet dispose par ailleurs que « *les services en ligne fournissant des prestations de conciliation, de médiation ou d'arbitrage peuvent faire l'objet d'une certification par un organisme accrédité.* ». Comme le précise le rapport annexé au projet, « *[cette] certification sera nécessaire pour le raccordement au service public de la justice* ».

Ainsi, dans l'hypothèse où les médiateurs de la consommation agréés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation feraient l'objet de cette accréditation, il apparaîtrait intéressant de surveiller l'évolution du nombre de différends soumis au Médiateur auprès de la FBF pour lesquels un préjudice supérieur à 10.000 euros est en cause, ce montant correspondant au seuil minimum permettant d'agir devant le TGI.

Les litiges marquants de l'année 2017

L'APPLICATION DES FRAIS BANCAIRES

L'application des frais bancaires est un thème récurrent de saisine du Médiateur par les consommateurs, qu'il s'agisse de l'objet principal de la saisine ou d'une demande complémentaire ou que la question soit sous-jacente. **Le Médiateur n'intervient pas sur les montants définis par la politique tarifaire des établissements** mais veille à ce que les dispositions légales et réglementaires ainsi que les stipulations contractuelles soient effectivement respectées par les parties au litige.

► LES COMMISSIONS D'INTERVENTION

Comme en 2016, la question de la facturation de commissions d'intervention sur le compte des clients a été soumise à l'examen du Médiateur à de nombreuses reprises en 2017.

Pour rappel, la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires introduit un plafonnement des commissions d'intervention à compter du 1^{er} janvier 2014. **Ce double plafonnement est de 8 euros par opération et de 80 euros par mois.**

A l'examen de certaines demandes de remboursement de frais d'incidents, le Médiateur a constaté que certains établissements ne respectaient pas la règle du plafond de facturation de 80 euros de commissions d'intervention mensuel.

En la matière, l'interprétation de la réglementation retenue par le Médiateur est que, quelle que soit la date du fait générateur de la facturation, **le total de facturation des commissions d'intervention ne peut excéder 80 euros par mois calendaire**. Lorsque le Médiateur constate que l'établissement a prélevé une somme en dépassement de ce plafond mensuel sur le compte du consommateur, il propose un remboursement de la différence entre le montant du dépassement et le plafond de 80 euros. Ce plafond ne s'applique qu'aux commissions d'intervention et pas aux autres frais.

► SURENDETTEMENT ET FRAIS BANCAIRES

Le Médiateur est aussi régulièrement sollicité par des clients sous le coup d'une procédure de surendettement. **Le surendettement ne met pas un terme à l'ensemble des facturations de frais bancaires.** Le Médiateur rappelle donc la réglementation applicable. Seule la faculté de facturation de frais de prélèvement est suspendue par la validation de la procédure de surendettement. Ainsi, les commissions d'intervention sont toujours facturables mais au tarif réduit de l'offre destinée à la clientèle en situation de fragilité financière mise en œuvre par les articles L312-1-3 et R312-4-3 du Code monétaire et financier.

► FRAIS POUR CHÈQUE PAYÉ EN PÉRIODE D'INTERDICTION BANCAIRE

En 2017, le Médiateur a été confronté à une nouvelle problématique. Dans le cadre de demandes générales de remboursement de frais, il a constaté que des établissements appliquent des frais dits de « chèque payé en période d'interdiction bancaire ». Or, la pratique de ces frais est problématique à plusieurs titres.

En premier lieu, la facturation de ces frais révèle que, pendant l'interdiction bancaire du consommateur, des chèques sont payés sur son compte, malgré l'obligation qui pèse sur le consommateur de restituer ses chèquiers et malgré l'obligation faite à la banque de récupérer les chèquiers de son client. Si le consommateur est effectivement en contravention de la réglementation lorsqu'il émet un chèque en période d'interdiction, le Médiateur s'interroge sur une possible défaillance de l'établissement si ce dernier n'a pas réclamé les formules de chèques restantes avec suffisamment d'insistance.

En deuxième lieu, le montant parfois élevé de ces frais, en particulier lorsqu'ils viennent se cumuler avec les commissions d'intervention, semble revêtir un caractère « punitif » qui viendrait s'ajouter aux sanctions prévues dans le Code monétaire et financier. Or, il ne semble pas, en équité, que les établissements puissent ainsi ponctionner, jusqu'à en devenir punitifs, des frais à leurs clients.

Enfin, l'application de frais pour « chèque payé en période d'interdiction bancaire » révèle que le paiement prioritaire des chèques, dont l'émission a justifié la mise sous interdiction, n'est pas réalisé. Il apparaît en effet que les versements effectués depuis la mise en interdiction sont affectés au paiement des nouveaux chèques émis. Cette pratique peut venir en contravention de l'article L131-74 du Code monétaire et financier qui dispose que « *tout versement effectué par le tireur sur le compte duquel a été émis le chèque impayé est affecté en priorité à la constitution d'une provision pour le paiement intégral de celui-ci* ».

► AVIS À TIERS DÉTENTEUR ET FRAIS

Le Médiateur a également reçu des contestations de facturation de frais d'avis à tiers détenteur (ATD). Lorsque l'administration fiscale émet un avis à tiers détenteur, la banque procède à l'information du client et verse le montant de la somme réclamée à concurrence du solde disponible réservé du solde bancaire insaisissable. Cette procédure nécessite un traitement administratif particulier que la banque facture conformément à ses conditions tarifaires.

A nouveau, lorsque les clients contestent le montant de la tarification librement pratiquée par un établissement en dehors de tout plafonnement légal ou réglementaire et lorsque le Médiateur constate que l'information du client a été effectuée par la convention de compte et les conditions tarifaires, il en rappelle les stipulations et décline la demande du client.

LA PROPOSITION D'OFFRE POUR LA CLIENTÈLE EN SITUATION DE FRAGILITÉ (OCF)

La loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires a prévu un certain nombre de mesures en faveur des consommateurs et notamment des clients dits « fragiles ».

Depuis le 1^{er} octobre 2014, les établissements bancaires ont l'obligation de proposer à leurs clients, personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, qui se trouvent en situation de fragilité eu égard, notamment, au montant de leurs ressources, **une offre spécifique de nature à limiter les frais supportés en cas d'incident de paiement**. Ces consommateurs bénéficient également d'une gamme de services à prix réduit ne pouvant dépasser 3 euros par mois. Le contenu de cette offre a été précisé à l'Article R312-4-3-III du Code monétaire et financier. Elle inclut la tenue de compte, une carte de paiement à autorisation systématique, des dépôts/retraits d'espèces à l'agence, la consultation du compte à distance, des alertes sur le solde, des RIB, un changement d'adresse, quatre virements mensuels SEPA, deux chèques de banque par mois et le plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 euros par opération et 20 euros par mois.

La situation de fragilité financière des consommateurs concernés par cette offre est appréciée par l'établissement teneur de compte. Il se détermine à partir de l'existence d'irrégularités sur le compte pendant trois mois consécutifs et du montant des ressources portées au crédit du compte. Les personnes dont le dossier de surendettement a été jugé recevable et celles inscrites depuis plus de trois mois à la Banque de France au fichier des incidents de paiement de chèques (FCC) sont considérées, de facto, en situation de fragilité financière.

Dans son appréciation de la situation, l'établissement peut prendre en compte tous les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, dont notamment les dépenses portées au débit du compte.

L'OCF doit être proposée par écrit aux clients répondant à ces critères de fragilité financière. Toutefois, elle ne pourra être mise en place qu'avec l'accord exprès du bénéficiaire, concrétisé par la souscription à ce service.

Le Médiateur a pu constater que les courriers de réponse des services en charge du traitement des réclamations font généralement référence à cette offre en proposant un contact avec l'agence pour la mise en place de solutions pour les clients rencontrant des difficultés passagères ou plus durables.

A quelques occasions, le Médiateur a été amené à rappeler cette obligation légale et à recommander lui-même la souscription à l'OCF, soit que l'établissement bancaire ne l'a pas encore fait, soit que le client a lui-même refusé d'y souscrire. Le refus du consommateur est souvent motivé par le désir de conserver une autorisation de découvert et un chéquier.

LE PLAN EPARGNE LOGEMENT : FOCUS SUR UN PRODUIT D'ÉPARGNE RÉGLEMENTÉE

► SORT DU PLAN EPARGNE LOGEMENT (PEL) EN CAS DE DÉCÈS DU TITULAIRE

La situation du contrat de PEL au jour du décès et/ou la situation matrimoniale du défunt ont un impact sur la dévolution successorale du PEL. Nous reprenons ci-dessous quelques cas que nous avons rencontrés au cours de l'année 2017 :

La maturité du contrat de PEL au jour du décès de son titulaire a un impact sur la dévolution successorale :

- **le contrat est en cours d'exécution**, l'héritier reprend à sa charge les obligations du défunt et effectue les versements périodiques prévus au contrat. S'il souhaite faire des actes de gestion ou de disposition, il doit attendre le règlement de la succession ;
- **le contrat est parvenu au terme de ses quatre ou cinq ans** (selon les contrats) sans qu'aucun retrait de fonds n'ait été effectué : la clôture du PEL doit alors être prononcée. Seuls les droits au prêt et à la prime peuvent être réclamés par l'héritier ;

- **le contrat est parvenu au terme de ses 10 ans** et aucun retrait des fonds n'a été effectué : selon la circulaire du 23 avril 1992 relative au régime de l'épargne logement, l'héritier devient alors propriétaire du PEL sans cependant pouvoir effectuer de dépôt ni prétendre aux droits à prêt ou à prime. Le contrat continue d'être rémunéré en franchise d'impôts.

La dévolution successorale est aussi impactée par le régime matrimonial du titulaire du PEL au jour du décès :

Dans l'hypothèse d'une communauté universelle avec clause d'attribution au dernier vivant, **le conjoint survivant acquiert la propriété de tous les biens communs du couple**. En effet, l'objet de la communauté universelle avec clause d'attribution au dernier vivant est de permettre le transfert de propriété au conjoint survivant de tous les biens communs du couple, sans ouverture de succession. Cette clause d'attribution au dernier vivant permettant de transférer un bien, sans ouverture de succession, ne s'applique toutefois qu'aux biens communs des époux. Les biens propres en sont exclus. Le Médiateur a dû s'interroger sur la qualité de bien commun ou de bien propre du PEL. Selon l'article 1402 al 1 du Code civil, il y a présomption de communauté pour tous les biens meubles et immeubles d'un couple, sauf si la loi en dispose autrement ou si la preuve contraire est apportée par un des conjoints. Or il ressort de la jurisprudence et notamment d'un arrêt de la Cour de cassation du 14 janvier 2003 que **le PEL, même alimenté exclusivement par l'un des époux, est un acquêt**. Il entre donc dans la catégorie des biens communs.

Il y a donc substitution du conjoint survivant au souscripteur du PEL

▶ **SORT DU PEL EN CAS DE DÉPASSEMENT DU PLAFOND DE VERSEMENT**

Plusieurs consommateurs ont sollicité le Médiateur pour contester la clôture de leur PEL avant le terme de la phase d'épargne.

En application des dispositions du Code de la construction et de l'habitation, **le souscripteur du PEL s'engage à opérer un versement minimum annuel de 540 euros**. Ce versement peut être à échéances régulières : mensuelles, trimestrielles ou semestrielles. Le consommateur s'engage également à veiller au total des versements afin qu'ils ne dépassent pas le plafond réglementaire de 61 200 euros.

Tout manquement à ces obligations réglementaires entraîne la clôture du plan. A défaut de clôture immédiate, l'administration fiscale peut sanctionner les établissements d'une amende égale au montant des intérêts versés sur les plans en anomalie. L'amende minimale appliquée est de 75 euros par compte.

Dans un dossier, suite à la réalisation d'un versement exceptionnel par son client, l'établissement bancaire a constaté que le plafond réglementaire de 61 200 euros avait été atteint. Il procède donc à la résiliation du contrat souscrit en clôturant le plan du consommateur comme l'y oblige la réglementation.

Le Médiateur considère, dans un premier temps, que les consommateurs n'avaient pas respecté le plafond obligatoire de dépôt.

Il précise, dans un second temps, que **l'établissement bancaire s'était néanmoins rendu responsable d'un manquement à son devoir d'information**. Le Médiateur estime que la banque aurait non seulement pu avertir préalablement le consommateur sur les conséquences d'un versement exceptionnel conduisant à un dépassement du plafond, (soit l'année du versement, soit dans les années suivantes en tenant compte des versements plancher de 540 euros), mais également paramétrer son système de traitement des opérations de manière à prévenir tout dépôt entraînant un dépassement du plafond légal pendant la phase d'épargne.

LA CLÔTURE DE COMPTE DES PERSONNES AYANT UN LIEN AVEC LES ETATS-UNIS

Dans plusieurs dossiers, les consommateurs mettent en cause la responsabilité de l'établissement bancaire du fait de la clôture d'un compte dont le titulaire a un lien avec les Etats-Unis.

Depuis le 29 septembre 2014, la loi fiscale américaine « *Foreign Account Tax Compliance Act* » dite « FATCA » met à la charge des établissements bancaires l'obligation de transmettre des informations à l'administration fiscale américaine sur tous les clients ayant un lien avec les Etats-Unis. On parle de lien d'américanité. L'entrée en vigueur de cette réglementation implique des traitements automatiques et complexes des données dont le non-respect est très lourdement sanctionné.

Certains consommateurs estiment qu'**afin d'échapper aux sanctions applicables en cas de non-respect des obligations prévues par FATCA**, des établissements bancaires français ont usé de leur droit de clôture unilatérale des comptes, pour se séparer des comptes a priori visés par cette réglementation. Les établissements s'appuient sur les dispositions des articles 1134 et 1147 anciens du Code civil (articles 1193 et 1231-1 nouveaux du Code civil) notamment mises en application dans l'arrêt n°09-65.086 rendu par la Cour de cassation pour justifier leur droit de clôture unilatérale, sans motivation, de tout compte détenu dans leurs livres.

Il est utile de rappeler l'existence du droit au compte, garanti par l'article L312-1 du Code monétaire et financier, accessible aux français résidant à l'étranger, y compris aux Etats-Unis ou aux résidents étrangers sur le territoire français, américains ou non.

La question d'une pratique relevant de la discrimination a parfois été soulevée par le consommateur. Cette infraction est cependant exclue du champ de compétence du médiateur de la consommation puisqu'elle relève des articles 225-1 et 255-2 du Code pénal.

LES CONSÉQUENCES DE LA MISE EN LIQUIDATION JUDICIAIRE DU BÉNÉFICIAIRE D'UN PAIEMENT

Un consommateur a saisi le Médiateur en contestation du non-remboursement d'une opération de paiement réalisée au profit d'une société mise en liquidation judiciaire.

L'article L133-17 II du Code monétaire et financier précise que « *lorsque le paiement est effectué par une carte de paiement émise par un établissement de crédit [...] et permettant à son titulaire de retirer ou de transférer des fonds, il peut être fait opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire* ».

Cependant, dans un arrêt n°10-20.954 du 11 octobre 2011, la chambre commerciale de la Cour de cassation a décidé que « *le porteur d'une carte ne peut contester la régularité d'une opération effectuée au moyen de cet instrument au profit d'un bénéficiaire mis en procédure collective que s'il a notifié une opposition pour ce motif à l'émetteur de sa carte, avant que ce dernier ne procède au règlement des sommes dues entre les mains du banquier du bénéficiaire* ».

Dans le dossier soumis au Médiateur, le consommateur a formulé sa demande de remboursement auprès de son établissement plusieurs jours, voire plusieurs semaines après que le paiement ait été opéré. Bien que cette demande ait été immédiatement formulée après l'annonce de la déclaration de la cessation des paiements de la société bénéficiaire, elle intervient après que la somme en question ait été réglée au banquier de la société bénéficiaire.

En pareil cas, **le Médiateur fait application de la jurisprudence de la Cour de cassation.** Ainsi, le client ne peut demander un remboursement auprès de son établissement au titre des dispositions de l'article L133-17 II du Code monétaire et financier. L'établissement bancaire concerné doit cependant veiller à informer au plus tôt son client de cette impossibilité de remboursement.

Depuis le 13 janvier 2018, **cette position de la Cour de cassation a été confirmée par la loi et insérée à l'article L133-17 II du Code monétaire et financier** en ces termes : *« il peut être fait opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire tant que le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement. »*.

LES ATTAQUES AUX DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BILLETS (DAB)

Cette année encore, plusieurs consommateurs ont saisi le Médiateur à propos d'un litige lié à un retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets.

Alors que le consommateur insère sa carte bancaire et compose son code secret, apparaissent deux personnes au moins, généralement munis d'un journal qui encadrent le consommateur de chaque côté. Celui-ci, surpris, se laisse divertir pendant que escrocs tapent une somme élevée et que les billets sont dérobés. Les auteurs de ces faits usent de moyens d'intimidation, par exemple en bousculant le client puis en le menaçant pour l'effrayer. La victime se fait alors dérober sa carte bancaire et les espèces déjà retirées, impuissante et terrorisée.

Il existe deux procédures de retrait : soit le consommateur tape son code secret puis choisit la somme voulue, ou inversement, il choisit la somme voulue avant de composer son code secret. Le Médiateur préconise donc l'adoption de la seconde procédure de retrait pour l'ensemble des DAB afin d'endiguer ces vols.

Le Médiateur rappelle aussi qu'**il est préférable d'effectuer ses retraits auprès des distributeurs à l'intérieur des agences** et qu'en cas de vol de sa carte bancaire, il est important de procéder immédiatement à sa mise en opposition.

LA LIQUIDATION DE FONDS COMMUN DE PLACEMENT DANS L'INNOVATION (FCPI)

Des consommateurs épargnants ont saisi le Médiateur à propos du blocage de leurs demandes de rachat de parts de FCPI et de la longueur de la procédure de liquidation du fonds.

Les investissements dans les FCPI sont souvent proposés en raison de leurs avantages fiscaux : réduction de l'impôt sur le revenu et de l'impôt sur la fortune et non-imposition des plus-values au-delà d'une certaine durée de détention. Néanmoins, pour bénéficier

de ces avantages, il faut que les FCPI soient investis, à hauteur de 60% minimum, en titres de sociétés innovantes, non cotées en bourse. Ces contraintes d'investissement font entrer les FCPI dans la catégorie des produits à risque, à la fois en termes de risque de liquidité, liés à l'absence de cotation en bourse et de risque de perte en capital en raison de la catégorie de sociétés dans laquelle le fonds est investi.

Le Médiateur examine l'information remise au consommateur et son profil de risque.

Il vérifie en particulier que le consommateur a bénéficié d'une information précise et exacte sur le risque lié au produit.

Dans une espèce soumise au Médiateur, l'investissement a été réalisé en Règlement Transmission d'Ordre (RTO). Or le prestataire de services d'investissement se doit (sauf si l'instrument financier n'est pas complexe) de procéder, lors de la réalisation de l'ordre, à une vérification du caractère approprié de l'opération par rapport au profil du client. Pour ce faire il vérifie si le client possède le niveau d'expérience et de connaissance requis pour appréhender les risques inhérents à l'instrument financier, en se basant sur la connaissance du client son expérience, la nature, et le volume des opérations qu'il a déjà réalisées. A défaut de disposer des éléments d'analyse nécessaires, il procède alors à une mise en garde.

Le Médiateur a également vérifié la documentation contractuelle et l'information remise au consommateur épargnant. Le règlement du fonds prévoit une durée de vie du fonds de sept années qui peut être prorogée deux fois d'une année et souligne que la période de liquidation prendra fin lorsque le fonds aura pu céder ou distribuer tous les titres qu'il détient. Pendant la période de liquidation, qui correspond à la revente des titres, le consommateur épargnant doit être informé du calendrier, qui en raison du caractère illiquide des titres, peut s'étaler sur plusieurs années. Les demandes de rachats du consommateur épargnant ne peuvent être exécutées pendant la liquidation du fonds au regard du respect de la règle de l'égalité des porteurs.

LE CHANGEMENT D'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Depuis la loi Sapin II du 1^{er} janvier 2018, tous les consommateurs ont la possibilité de résilier leur contrat d'assurance emprunteur en cours, à chaque date anniversaire, à condition que les garanties de la nouvelle assurance soient au moins équivalentes à celle initialement souscrite.

La réglementation de l'assurance emprunteur a donc évolué, grâce à différents textes depuis 2010.

Depuis 2010, la loi Lagarde offre aux particuliers la possibilité de souscrire leur assurance de prêt immobilier auprès d'un autre organisme que leur banque au moment de l'octroi du crédit. L'entrée en vigueur de la loi Hamon, en 2014, a ouvert la possibilité de résilier le contrat d'assurance emprunteur dans les 12 premiers mois suivant la signature de l'offre de prêt. Depuis l'entrée en vigueur de l'amendement Bourquin (loi Sapin II), les particuliers peuvent désormais renégocier, à chaque date anniversaire, les conditions de leur contrat d'assurance.

Alors que seuls les nouveaux contrats d'assurance emprunteur (signés après le 1^{er} mars 2017) bénéficiaient du droit à la résiliation annuelle, la loi du 21 février 2017 l'a étendu aux contrats antérieurs.

Cette avancée s'opère néanmoins en deux phases :

- **Pour les contrats de prêt souscrits avant le 22 février 2017**, le client peut, chaque année, à l'échéance et à partir de 2018, changer d'assurance emprunteur,
- **Pour les contrats conclus depuis le 22 février 2017**, la faculté de résiliation annuelle s'applique sans délai.

En pratique, le Médiateur rappelle que pour changer d'assurance emprunteur en utilisant son droit de résiliation annuelle, le consommateur doit soumettre à l'établissement prêteur, le nouveau contrat d'assurance, accompagné d'une demande de résiliation de l'ancien contrat effectuée par lettre recommandée avec avis de réception en respectant les délais suivants :

- Le consommateur doit envoyer à l'assureur une lettre de résiliation de son assurance, en recommandé avec avis de réception, en respectant impérativement un préavis d'au moins deux mois avant la date anniversaire du contrat d'assurance.
- A réception du nouveau contrat d'assurance, la banque a 10 jours pour donner par écrit son accord à la demande de substitution ou faire part de son refus. En cas d'accord, le banquier établit un avenant au contrat de prêt que le client devra renvoyer signé dans les 10 jours suivant la réception de la nouvelle offre.

En outre, le changement d'assureur ne sera accepté que si le nouveau contrat présente des garanties équivalentes au précédent. Ainsi, chaque établissement bancaire doit retenir 11 critères sur une liste en comprenant 18. Ces 11 critères correspondent alors aux garanties minimales exigées si le client choisit un autre assureur. Ils doivent obligatoirement être communiqués par le biais de la fiche d'information remise en même temps que tous les autres documents au moment de la négociation du prêt immobilier.

INDEMNITÉS DE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ ET FRAIS D'AVENANT POUR RENÉGOCIATION DU TAUX DE CRÉDIT

Le remboursement anticipé d'un prêt immobilier, à l'initiative de l'emprunteur, **est un droit qu'il peut exercer à tout moment soit pour la totalité soit pour une partie du prêt**. Les modalités sont définies aux articles L313-47 et R313-25 du Code de la consommation.

L'établissement prêteur communique gratuitement, sans tarder, à l'emprunteur après réception de la demande de remboursement par anticipation, les informations qui seront nécessaires au bon déroulement de cette opération.

Pour l'emprunteur, le décompte de remboursement anticipé permet de connaître le montant du capital restant dû, celui des intérêts éventuels, les indemnités de remboursement anticipé lorsqu'elles sont prévues et la date à laquelle les fonds doivent être crédités.

Cette année encore, le Médiateur a été saisi de nombreux litiges relatifs aux différentes problématiques du remboursement anticipé d'un prêt immobilier. Il a constaté que **l'emprunteur n'est pas toujours bien informé des modalités de celui-ci**. Les difficultés récurrentes rencontrées par le Médiateur sont les suivantes :

► LA DATE DU REMBOURSEMENT ANTICIPÉ

En règle générale, l'établissement prêteur prévoit une date de remboursement anticipé qui correspond à la date prévue pour le prélèvement mensuel de l'échéance. Cependant, pour respecter cette date, les fonds correspondants doivent être enregistrés et figurer au crédit du compte.

Dans le cas d'un remboursement qui ne se fait pas à la date prévue, les fonds arrivant en retard, la facturation d'intérêts dit « intercalaires » par l'établissement prêteur est régulière dans la mesure où le montant du remboursement anticipé du prêt figurant sur le décompte établi à cet effet, correspondait à un calcul d'intérêts arrêté à une date antérieure à celle du remboursement effectif.

Par ailleurs, le prélèvement de l'échéance mensuelle n'est pas interrompu du fait de la demande de remboursement anticipé. En effet, généralement, **le remboursement anticipé se fait « à terme échu »** ce qui implique que l'échéance du mois de remboursement est prélevée comme d'habitude et que le compte doit donc être suffisamment provisionné pour pouvoir honorer ce prélèvement.

► LES INDEMNITÉS DE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ

La législation prévoit que le prêteur est en droit d'exiger, si celle-ci est prévue au contrat, une indemnité de remboursement anticipé qui **ne peut pas excéder la valeur d'un semestre d'intérêts sur le capital remboursé sans pouvoir dépasser 3% du capital restant dû** avant le remboursement.

Là encore, il est utile, pour l'emprunteur qui souhaite effectuer un remboursement anticipé, de connaître précisément le montant exact qui lui sera demandé au titre de ces indemnités. Il en aura une connaissance exacte par le biais du décompte établi par la banque.

Cependant, la législation prévoit des cas d'exonération pour les prêts souscrits depuis le 30 juin 1999 (L312-21 du Code de la consommation). Ainsi, l'indemnité ne sera pas due :

- si l'emprunteur ou son conjoint vendent le logement suite à un changement de lieu de travail ;
- si l'emprunteur ou son conjoint vendent le logement suite à une cessation forcée de l'activité professionnelle (licenciement notamment) ;
- suite au décès de l'emprunteur ou de son conjoint.

Le contrat de prêt peut également prévoir une exonération de ces indemnités sauf lorsque le remboursement anticipé est le résultat d'un rachat par la concurrence.

Ces cas d'exonération sont restrictifs et examinés avec attention par le Médiateur lorsqu'un dossier se présente en la matière.

► LE TAUX MOYEN DU PRÊT

Certains emprunteurs contestent la méthode de calcul utilisée par des établissements pour déterminer le taux moyen du prêt en s'appuyant sur l'article R313-25 du Code de la consommation qui prévoit que l'indemnité éventuellement due par l'emprunteur ne peut excéder la valeur d'un semestre d'intérêt sur le capital remboursé au taux moyen du prêt, sans pouvoir dépasser 3% du capital restant dû.

Cependant, cet article n'apporte aucune précision sur la méthode à employer pour calculer le taux moyen du prêt et **aucune disposition réglementaire ne définit le terme « taux moyen du prêt »**, ni détermine la méthode de calcul à utiliser. De ce fait et en l'absence de jurisprudence en la matière, seuls les usages bancaires peuvent faire référence.

▶ LA SOLIDARITÉ ENTRE CO-EMPRUNTEURS

Lorsqu'un financement immobilier est accordé à deux co-emprunteurs, ceux-ci restent solidaires des prêts qu'ils ont souscrits ensemble, même dans le cas d'une séparation aboutissant à une décision judiciaire. A ce titre, chacun est redevable du remboursement du prêt jusqu'au complet remboursement du capital restant dû et des intérêts. Les conventions de liquidation de régime matrimonial (en cas de divorce par exemple) passées entre les co-emprunteurs ne sont pas opposables aux établissements prêteurs.

Réciproquement, lorsque le prêt est remboursé par anticipation par un seul co-emprunteur, c'est bien l'obligation des deux co-emprunteurs qui cesse. De ce fait, il paraît normal que l'établissement prêteur informe tous les emprunteurs qu'ils sont libérés de leur obligation contractuelle solidaire quant au remboursement du prêt.

LA GESTION DU COMPTE D'UN PROCHE ÂGÉ

Le Médiateur est régulièrement saisi de demandes à la croisée du droit des successions, de l'état des personnes et du droit bancaire. Il a ainsi eu à connaître des litiges présentés, le plus souvent ultérieurement au décès d'un client, par l'un ou plusieurs de ses **descendants, qui contestent la gestion du compte du défunt par un proche** dans les années précédant le décès.

La difficulté de ces cas réside le plus souvent dans l'absence de procuration établie par le consommateur au gestionnaire effectif du compte. La banque se trouve confrontée soit à un consommateur qui n'est pas en mesure de se déplacer en agence mais qui est capable, soit à un consommateur qui ne semble plus capable mais dont les proches refusent d'engager une procédure de mise sous protection, au motif que les capacités de leur proche ne sont pas suffisamment altérées.

Le Médiateur doit alors déterminer dans quelle mesure les opérations ont été réalisées en toute légalité. Dans cet examen, le Médiateur est alors confronté à un double obstacle : il ne dispose d'aucun pouvoir d'instruction ou d'investigation et les faits sont souvent bien antérieurs à la saisine.



Chapitre 4

QUELQUES ÉLÉMENTS DE PROSPECTIVE



LA MISE EN PLACE DU RÈGLEMENT SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Le 25 mai 2018 entre en vigueur **le règlement européen sur la protection des données (RGPD)**. Ce texte renforce, en la complétant, la réglementation existante sur la protection des données personnelles. L'article 32 du RGPD précise que la protection des données personnelles nécessite de prendre des « *mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque* ». La responsabilité de cette protection incombe donc au responsable de traitement qui collecte et procède à des traitements de données personnelles.

L'application de ce texte est déclinée autour de trois thèmes :

- ▶ un volet juridique pour une mise en conformité de nos conventions avec nos adhérents et la délivrance d'une information plus précise aux consommateurs ;
- ▶ un volet technique pour assurer la sécurité des données par un procédé de cryptage ;
- ▶ un volet organisationnel afin d'ajuster encore les durées de conservation des données et de permettre aux parties d'exercer leurs droits.

Le processus de mise en conformité consiste en la réalisation d'un audit de l'existant, qui permet ensuite de déterminer les actions de mises en conformité. Tous ces travaux sont menés avec le support de conseils externes.

UN PLAIDOYER POUR L'OUVERTURE DE LA MÉDIATION AUX PROFESSIONNELS

L'année 2018 verra l'extension de la proposition de services du Médiateur auprès de la FBF à la **médiation professionnelle**. Cette nouvelle activité, d'abord **limitée aux seuls services et moyens de paiement et aux particuliers agissant pour des besoins professionnels**, pourrait avoir vocation à s'ouvrir plus largement à l'ensemble des professionnels et pour tous leurs litiges bancaires, afin d'accompagner la tendance actuelle du développement des modes extra-judiciaires de règlement des litiges.



ANNEXES



- Annexe 1** ▲ Biographie du Médiateur
- Annexe 2** ▲ La Charte de la médiation auprès de la FBF
- Annexe 3** ▲ La convention
- Annexe 4** ▲ La convention avec L'AMF
- Annexe 5** ▲ Présentation du service de Médiation
- Annexe 6** ▲ Les thèmes des saisines
- Annexe 7** ▲ La liste des banques adhérentes
- Annexe 8** ▲ Les informations pratiques pour saisir le médiateur
- Annexe 9** ▲ Les textes de références
- Annexe 10** ▲ Les activités extérieures du Médiateur

BIOGRAPHIE DU MÉDIATEUR

PAUL LORIDANT, né le 22 avril 1948 à Ille-sur-Têt (Pyrénées Orientales) est médiateur auprès de la FBF depuis le 1^{er} février 2012. Son mandat a été renouvelé en février 2014 pour une durée de trois ans puis une deuxième fois jusqu'en septembre 2018.

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 l'université Paris I.

CARRIÈRE PROFESSIONNELLE

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

CARRIÈRE POLITIQUE

Paul Loridant a été Maire des Ulis de 1977 à 2008, Conseiller général du canton des Ulis de 1985 à 1988 et Sénateur de l'Essonne de 1986 à 2004, membre de la Commission des finances. Il a en outre été secrétaire général du Mouvement des Citoyens de 1998 à 2002. Depuis mars 2014, il est 3^{ème} maire adjoint chargé des finances et des affaires sociales de la ville des Ulis. Il est également conseiller communautaire à la CPS Paris-Saclay (Communauté d'Agglomération de Paris-Saclay).

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

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

LA CHARTE DE LA MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF



CHARTRE DU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF

NOVEMBRE 2016



LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (CI-APRÈS « FBF ») MET À DISPOSITION DE SES ADHÉRENTS ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT, UN SERVICE DE MÉDIATION : LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF. CE SERVICE S'INSCRIT DANS LE DISPOSITIF LÉGAL DE LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION RÉGI PAR LES ARTICLES L.316-1 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER, L.611-1 À L.616-3 ET R.612-1 À R.616-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION QUI PRÉVOIT LA MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE DE MÉDIATION EN VUE DE LA RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES NATIONAUX ET TRANSFRONTALIERS DE NATURE CONTRACTUELLE ENTRE UN CONSOMMATEUR ET UN PROFESSIONNEL. LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF PERMET AINSI AUX ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT QUI NE SOUHAITENT PAS METTRE EN PLACE LEUR PROPRE DISPOSITIF DE MÉDIATION DE PROPOSER AUX CONSOMMATEURS LE RECOURS AU MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FBF. LA MISE EN PLACE DU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF SUPPOSE LA SIGNATURE D'UNE CONVENTION ENTRE LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF ET LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT QUI SOUHAITENT BÉNÉFICIER DE CE SERVICE.

ARTICLE 1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 2

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

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

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

ARTICLE 3

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 4

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

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

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

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

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

ARTICLE 5

La médiation prend fin quand :

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

La saisine préalable du médiateur entraîne la suspension jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par l'établissement, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

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

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

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

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

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

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

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

La charte est disponible auprès de chaque établissement de crédit ayant adhéré au service de médiation auprès de la FBF et un exemplaire est remis à chaque personne qui en fait la demande. Le médiateur auprès de la FBF établit chaque année un rapport de son activité qu'il met à disposition sur son site internet.

SDTB
Société pour le Développement
des Techniques Bancaires

CONVENTION DE MEDIATION

Janvier 2017

Entre la banque :

représentée par :

en sa qualité de :

ci-après dénommée « la Banque »

et la SOCIETE POUR LE DEVELOPPEMENT DES TECHNIQUES BANCAIRES, société à responsabilité limitée dont le siège est sis 18, rue La Fayette – 75009 Paris, immatriculée sous le n° 732 059613 RCS Paris, représentée par Mme Ermelina DEBACQ, agissant en qualité de Gérante;

ci-après dénommée « la SDTB »

Il est convenu ce qui suit :

1. OBJET DE LA CONVENTION

Conformément aux textes applicables et à la législation en vigueur¹, la SDTB met un service de médiation des litiges de la consommation à la disposition de tout établissement de crédit ne souhaitant pas se doter d'un médiateur d'entreprise (adhérent de la Fédération Bancaire Française ou non).

Le service de médiation, proposé par la SDTB pour le compte de la Fédération Bancaire Française, est destiné à proposer une solution amiable dans les litiges qui opposent la banque adhérente à l'un de ses clients. Il est placé sous l'autorité et la responsabilité d'un médiateur indépendant (le médiateur auprès de la FBF) inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation, notifiée à la Commission européenne (cf. <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>).

La présente convention a pour objet de définir les relations entre la Banque et la SDTB relatives à la procédure de médiation telle que définie par la loi² et par la charte de la médiation auprès de la FBF.

2. ADHESIONS, DUREE ET RESILIATION

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

- ✓ l'engagement de respecter les termes de la charte de la médiation auprès de la FBF, accessible sur le site internet lemediateur.fbf.fr et dont une copie figure en annexe ;
- ✓ l'adhésion pour une durée indéterminée, à compter du 1^{er} janvier 2017 ou de la date de signature de la convention, si elle intervient ultérieurement ;
- ✓ chacune des parties peut y mettre fin unilatéralement à tout moment. La résiliation devra être notifiée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé réception, moyennant le respect d'un préavis de trois mois. En cas de résiliation, le médiateur assurera le traitement jusqu'à leur terme de tous les dossiers reçus jusqu'à la veille de la date d'effet de la résiliation.

3. DEMANDE DE MEDIATION

Le médiateur peut être saisi gratuitement (sauf les frais prévus aux 3^e et 4^e de l'article R.612-1 du code de la consommation) par tout client de la Banque.

Toute demande de médiation suppose l'envoi ou le dépôt d'un dossier par le client de la Banque. Celui-ci doit être adressé au médiateur :

- Soit en complétant le formulaire de saisine sur le site internet : lemediateur.fbf.fr.
- Soit par courrier à l'adresse suivante : Le médiateur auprès de la FBF

CS 151
75422 PARIS Cedex 09

¹ Articles L611-1/R.612-1 C.Cons et suivants.

² Article L611-1 C.Cons. et suivants.

4. CORRESPONDANCES

Si le client y a convenance et selon les modalités convenues avec lui, le service de médiation peut entrer en contact avec le client par courrier, téléphone et email. Le médiateur et la Banque pourront également communiquer par courrier, téléphone et email.

Pour tous les dossiers en cours, la Banque correspond avec le médiateur par email à l'adresse électronique suivante : mediation-suivi@fbf.fr (en précisant le numéro de dossier concerné dans l'objet de l'email).

La Banque désigne un correspondant responsable des relations avec le médiateur pour toutes les demandes dont le médiateur est saisi et pour tous les dossiers dont il a la charge.

La Banque désigne, le cas échéant, un ou des correspondants suppléants afin d'être en mesure de respecter les délais de réponse fixés par le médiateur.

La Banque s'engage à fournir au médiateur, dans les délais fixés par ce dernier, tous les éléments dont elle dispose pour lui permettre de vérifier que les conditions d'ouverture de la procédure de médiation sont réunies puis lui permettre de traiter le dossier.

5. DELAIS

La Banque s'engage à répondre de façon complète et dans les délais fixés par le médiateur à toute demande de ce dernier afin de lui permettre d'accomplir sa mission avec efficacité, dans les délais légaux. En particulier :

- a) A réception du dossier de médiation transmis par le médiateur, la Banque dispose de 10 jours calendaires pour confirmer que les conditions d'ouverture d'une procédure de médiation sont réunies et, le cas échéant, pour transmettre sa position sur le litige ainsi que l'ensemble des pièces utiles à l'examen du dossier. Une relance accordant un nouveau délai de 5 jours calendaires sera adressée le cas échéant.
- b) A réception de l'avis du médiateur, la Banque dispose d'un délai de 30 jours pour faire part au médiateur de son acceptation ou de son refus de le suivre.

6. PERIMETRE D'INTERVENTION

Sont recevables par le médiateur, les litiges de nature contractuelle entre un consommateur, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et sa banque, dans les conditions prévues par la loi et telles que reprises dans la charte de la médiation auprès de la FBF.

7. TRAITEMENT DES DOSSIERS

Le médiateur s'engage à conduire la procédure de médiation conformément à la loi, en particulier en toute indépendance et impartialité, et dans le respect de la plus grande confidentialité vis-à-vis des tiers non concernés par le litige. Il statue en droit et en équité.

Si la demande de médiation est réorientée, sans suite ou manifestement irrecevable, le médiateur en informe aussitôt le client.

A défaut, le médiateur demande les informations nécessaires pour lui permettre de vérifier la recevabilité de la demande. En cas d'absence ou d'insuffisance d'informations par l'une des parties, le dossier sera clôturé pour ce motif. Cette mention figurera dans le rapport d'activité du médiateur, publié chaque année et accessible au public sur son site.

Si le litige est éligible à la procédure de médiation, le médiateur notifie sa saisine à la Banque et au client par voie électronique ou courrier simple. L'issue de la médiation intervient au plus tard, dans un délai de 90 jours à compter de cette notification. Ce délai peut être prolongé par le médiateur en cas de litige complexe. Il en avise alors la Banque et le client.

L'acceptation de l'avis par chacune des parties, son refus par l'une d'elles ou l'absence de réponse, dans le délai de 30 jours, permet au médiateur de clôturer le dossier et d'en informer les parties.

Le refus par l'établissement doit toujours être motivé auprès du médiateur. Le défaut de réponse à l'avis dans les délais impartis est mentionné comme tel dans le rapport d'activité annuel.

8. CONDITIONS FINANCIERES

Les conditions financières sont fixées dans le présent article et en annexe.

L'abonnement au service est annuel. Il est payé d'avance au mois de janvier de chaque année. La résiliation de la convention en cours d'année ne donne pas lieu à restitution prorata temporis de la part non courue de l'abonnement.

Lors de la conclusion de la convention en cours d'année, la Banque verse à la SDTB une fraction de cet abonnement annuel, calculée prorata temporis, et payable, au plus tard, 1 mois après la signature de la convention.

En plus de cet abonnement, chaque trimestre, la Banque paie les factures correspondant aux coûts de traitement des demandes de médiation.

Les nouvelles conditions tarifaires s'appliquent pour tous les nouveaux dossiers enregistrés à partir de la date d'entrée en vigueur de la convention ou de la nouvelle tarification.

9. MODIFICATIONS CONTRACTUELLES

Toutes les conditions figurant dans la présente convention, y compris les conditions financières prévues à l'article 8 et en annexe, pourront être modifiées unilatéralement par la SDTB chaque année, moyennant un préavis de 30 jours. Les nouvelles conditions seront notifiées à la Banque.

La poursuite de la convention par la Banque au-delà du préavis vaudra accord de la Banque sur les nouvelles conditions.

10. PUBLICITE

Conformément à la législation, la Banque informe ses clients de l'existence de la médiation et en précise les modalités d'accès, de manière visible et lisible, sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service et sur tout autre support adapté (relevés de compte, etc.).

La Banque communique à ses clients les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève :

- ✓ pour tous les litiges bancaires, le médiateur auprès de la FBF ;
- ✓ pour les difficultés en matière financière (commercialisation de produits financiers, gestion de portefeuille...), il peut choisir le médiateur auprès de la FBF ou le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Sur le site internet de la Banque, un lien doit permettre aux clients d'aller directement sur le site du médiateur lemediateur.fbf.fr, pour déposer leur dossier de saisine en ligne ou trouver son adresse postale.

La Banque veille à promouvoir la saisine en ligne du médiateur plutôt que la saisine par voie postale. Parallèlement, la Banque communique à ses clients les modalités de saisine de son médiateur, les documents à produire et les différentes étapes du processus de médiation.

Les actions d'information de la clientèle consacrées à la médiation, en particulier au sein des agences et via les sites internet dédiés, doivent se poursuivre et, le cas échéant, être développées.

La charte de la médiation auprès de la FBF doit être disponible sur simple demande en agence et sur le site internet de la Banque.

11. RAPPORT ANNUEL

Le médiateur établit, conformément à la législation, un rapport annuel d'activité qu'il met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande. Il l'adresse au président de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ainsi que par courriel au correspondant « médiation » de la Banque via un lien vers le site internet lemediateur.fbf.fr.

Par ailleurs, le médiateur établit, à la demande expresse de l'établissement, une synthèse détaillée sur les volumes de dossiers le concernant.

Fait à Paris, le

Pour : SDTB

Pour :

CONVENTION AVEC L'AMF

Convention entre le médiateur de l'Autorité des marchés financiers et le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française

Entre les soussignés :

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers, ci-après dénommé le médiateur de l'AMF, sis 17 place de la Bourse, 75002 Paris, en la personne de Mme Marielle Cohen-Branche, nommée par le président de l'Autorité des marchés financiers, d'une part,

Et,

Le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française ci-après dénommé le médiateur bancaire, en la personne de M Paul LORIDANT, d'autre part,

Ci-après dénommés « Les Parties »

Préambule :

LE MÉDIATEUR DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS est un médiateur public au sens de l'article L. 611-1 du code de la consommation. Il a été nommé le 12 novembre 2015 par le président de l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») après avis du collège de cette autorité, conformément aux dispositions de l'article L. 621-19 du code monétaire et financier modifié par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Son champ de compétence s'étend aux matières qui entrent dans la compétence de l'AMF, telle que définie par le code monétaire et financier.

Le médiateur de l'AMF exerce ses fonctions conformément aux dispositions de l'article L.621-19 du code monétaire et financier et son fonctionnement est régi par la Charte du médiateur de l'AMF, annexée, pour information, à la présente Convention.

Il figure sur la liste des médiateurs tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, en vue de leur notification à la Commission européenne, dans les conditions prévues à l'article L. 615-1 du code de la consommation.

L'article L. 612-5 du code de la consommation dispose que « lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures (...) sous réserve de l'existence d'une convention », ce qui confère, lorsque le médiateur de l'AMF a conclu une convention avec lui, la compétence du médiateur bancaire pour traiter de litiges entrant dans le champ de compétence de l'AMF.

.../...



Le médiateur bancaire assure une fonction de médiation pour les litiges de consommation nés entre un établissement bancaire adhérent au service médiation de la Fédération Bancaire Française, et le client de cet établissement.

Il peut être saisi en dernier ressort par tout client de l'un de ces établissements, d'une réclamation relative d'une part aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre des titres Ier et II du livre III du code monétaire et financier et d'autre part aux produits mentionnés aux titres I^{er} et II du livre II du même code.

Le médiateur bancaire accomplit sa mission conformément à l'article L.316-1 du code monétaire et financier, dans les conditions prévues au titre I^{er} du livre VI du code de la consommation et dans le respect de la Charte, annexée à la présente Convention.

Il figure sur la liste des médiateurs tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, en vue de leur notification à la Commission européenne, dans les conditions prévues à l'article L. 615-1 du code de la consommation.

C'est afin de répartir les litiges qui entreront, ainsi, concurremment dans leur champ de compétence respectif que les Parties ont décidé de conclure la présente convention, ci-après dénommée « la Convention », sur le fondement de l'article L. 612-5 du code de la consommation.

Article 1^{er} : Objet de la convention

La Convention a pour objet d'organiser une répartition des litiges entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers (ci-après « l'AMF »), entre le médiateur de l'AMF et le médiateur bancaire, dans les conditions et selon les modalités prévues par le titre Ier du livre VI du code de la consommation et les dispositions énoncées ci-après, ainsi qu'une coopération entre les parties.

Elle ne concerne pas les réclamations impliquant un établissement bancaire ayant fait le choix de ne pas proposer à ses clients de recourir au médiateur bancaire pour le règlement des litiges entrant dans le champ de compétence de l'AMF (ci-après « *les litiges financiers* »).

Les litiges financiers sont principalement : la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission d'ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX, à l'exclusion des opérations de banque, d'assurance et des litiges fiscaux.

Article 2 : Organisation et moyens

Eu égard à la complexité de la plupart des litiges financiers et afin de lui permettre de rendre ses avis de manière équitable, impartiale et indépendante comme l'exige l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le médiateur bancaire déclare garantir qu'il dispose de moyens matériels adaptés ainsi que d'une équipe dédiée lui permettant de traiter ce type de litiges.

Article 3 : Processus de médiation

Le médiateur de l'AMF et le médiateur bancaire veillent tout particulièrement à ce que, à compter du jour de l'engagement d'une médiation relative à un litige financier, cesse toute négociation directe entre la banque et son client, relative à ce litige financier.

Article 4 : Réorientation de dossiers

Au cas où l'une des Parties sera saisie d'un différend n'entrant pas dans le champ de la Convention mais relevant de la compétence de l'autre, elle devra réorienter sans délai la réclamation en cause vers la Partie compétente.

Article 5 : Répartition des litiges financiers

En cas de litige financier, le client de la banque dispose du choix, à sa seule convenance, de s'adresser soit au médiateur de l'AMF, soit au médiateur bancaire.

Dès lors qu'il a saisi l'un des deux médiateurs, il ne peut plus saisir, en application du 3° de l'article L. 612-2 du code de la consommation, l'autre médiateur.

L'information du client sur ce point doit être assurée par la banque dans les conditions prévues par l'instruction de l'AMF n°2012-07 et la recommandation n°2015-R-03¹ de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) fixant les modalités de cette procédure. En cas de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, la banque mentionne, dans la réponse apportée au client, l'existence et les coordonnées des deux médiateurs compétents.

Le médiateur de l'AMF sera susceptible de connaître d'une réclamation d'un client sur lequel le médiateur bancaire a déjà formulé un avis, s'il apparaît que le client n'a pas été dûment informé par son établissement du caractère définitif de son choix, malgré la demande effectuée auprès de celle-ci par le médiateur bancaire en application de l'article 7 ci-après, de ce qu'il disposait du choix de s'adresser au médiateur de l'AMF ou au médiateur bancaire.

Article 6 : Coopération et informations réciproques

Au cas où, à l'occasion d'un litige relevant de la Convention, une difficulté surgirait, les Parties peuvent, dans le respect de la confidentialité qui s'impose à elles, échanger sur cette difficulté. Elles peuvent également se rencontrer, par exemple une fois par an, pour échanger sur leurs pratiques.

En tout état de cause, les Parties s'adresseront réciproquement et sans délai le rapport annuel qu'elles doivent établir. Ce rapport précise pour les litiges financiers notamment les statistiques relatives au nombre de réclamations reçues et d'avis rendus ainsi que le taux de satisfaction totale ou partielle des demandes et la part des litiges résolus sans avoir fait pour autant l'objet d'un avis formalisé.

¹ remplacée par la recommandation n°2016-R-02 à compter du 1^{er} mai 2017

3
2/18

Article 7 : Date d'entrée en vigueur, durée et résiliation

La Convention entre en vigueur dès sa signature par les Parties, sous réserve de la confirmation par le médiateur bancaire au médiateur de l'AMF que celui-ci a demandé par courrier aux banques lui ayant confié la mission de médiation visée par la Convention, une mise à jour, pour tout support concerné, de l'information délivrée par chaque établissement du groupe à ses clients relativement à la médiation, précision devant être donnée de l'existence d'une compétence concurrente du médiateur bancaire et du médiateur de l'AMF pour les litiges financiers, le choix du client entre ces deux médiateurs étant définitif, conformément aux dispositions de l'instruction n°2012-07 modifiée.

La Convention est conclue pour une durée de deux ans et est renouvelable par tacite reconduction.

Elle peut être dénoncée à tout moment, par l'une ou l'autre des Parties sous réserve d'un préavis de quatre mois, adressé par lettre recommandée avec accusé de réception.

La Convention prend fin, de plein droit en cas de retrait d'inscription de l'une des Parties, par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation et de la consommation, de la liste prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation, à compter de ce retrait.

Article 8 : Modifications

Toute modification mineure de la Convention, décidée d'un commun accord, fait l'objet d'un simple avenant à la Convention.

Toute modification substantielle de la Convention décidée d'un commun accord, entraîne la signature d'une nouvelle Convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

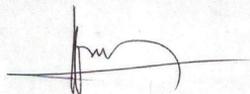
Le délai de deux ans prévu à l'article 7 court alors au jour de la signature de la nouvelle Convention qui annule et remplace la précédente.

Ne constitue pas une modification substantielle de la Convention, la seule circonstance que la fonction de médiateur de l'AMF ou de médiateur de la banque a changé de titulaire, sous réserve que ce nouveau titulaire a été inscrit, en tant que médiateur de l'AMF ou de médiateur bancaire, par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, sur la liste prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

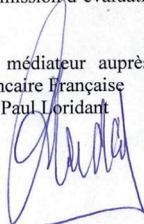
Fait à Paris, le 7 septembre 2017

En trois exemplaires originaux, dont l'un notifié à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers
Mme Marielle Cohen-Branche



Le médiateur auprès de la Fédération
Bancaire Française
M. Paul Loidant



Annexe 5

PRÉSENTATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Médiateur auprès de la
Fédération Bancaire Française

► **PAUL LORIDANT** ◄

Responsable
Service Médiation

► **CAROLE DE GAULLE** ◄

PÔLE GESTION

Christelle DUCHAINE
Jane RATIARISON

PÔLE JURIDIQUE

Lydia FLOM-SADAUNE
Frédéric BINE
Sandie PALMA
Marianne ELUERE
Camille MONTET

THEMES DES SAISINES 2017

Répartition des dossiers classés en Intervention Médiateur

TARIFICATION : 124

- ▲ Frais Avis à Tiers Détenteur : 8
- ▲ Frais et Commissions
d'intervention : 55
- ▲ Prix des Services Bancaires : 33
- ▲ Autres : 28

ASSURANCES : 172

- ▲ Assurance emprunteur : 82
- ▲ Assurance vie : 36
- ▲ Commercialisation : 14
- ▲ PERP : 24
- ▲ Autres : 16

AUTRES : 230

- ▲ En cours de traitement : 87
- ▲ Assurances : 76
- ▲ Divers : 15
- ▲ Escroquerie/Usurpation
d'identité : 16
- ▲ Succession : 29
- ▲ Surendettement/Liquidation
judiciaire/Procédure civile
d'exécution : 7

COMPTE DE DÉPÔT : 247

- ▲ Avis à Tiers Détenteur : 6
- ▲ Compte joint : 10
- ▲ Contestation écriture : 6
- ▲ Dépôt – Retrait DAB : 15
- ▲ Incident de paiement : 23
- ▲ Informations : 12
- ▲ Transfert de compte : 14
- ▲ Tutelle : 3
- ▲ Fonctionnement du compte
de dépôt : 138
- ▲ Autres : 22

CRÉDIT : 250

- ▲ Crédit consommation : 8
- ▲ Crédit immobilier : 107
- ▲ Refus de crédit : 1
- ▲ Crédit/Remboursement : 3
- ▲ Remboursement : 25
- ▲ Renégociation : 13
- ▲ prêt étudiant : 2
- ▲ Opérations de crédit : 75
- ▲ Autres : 19

FISCALITÉ : 4

PAIEMENT ET MOYENS

DE PAIEMENT : 301

- ▲ Moyens de paiement : 41
- ▲ Carte bancaire : 23
- ▲ CB utilisation physique frauduleuse : 58
- ▲ CB utilisation à distance frauduleuse : 106
- ▲ Chèque : 36
- ▲ Autres moyens de paiement : 37

PLACEMENTS FINANCIERS

ET BOURSIERS : 60

- ▲ Compte titres : 7
- ▲ Défaut de conseil : 5
- ▲ Opération sur titre : 10
- ▲ Clôture de compte : 25
- ▲ Autres : 13

ÉPARGNE : 91

- ▲ Epargne réglementée : 41
- ▲ Livret A : 6
- ▲ Taux : 3
- ▲ Transfert de compte : 2
- ▲ Autres produits : 39



Annexe 7

LISTE DES BANQUES ADHÉRENTES AU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE COURANT 2017

41829	Al Khaliji France SA	17959	Banque Michel Inchauspé - BAMl <i>(à compter d'octobre 2017)</i>
12240	Allianz Banque	18569	Banque MISR
23890	Attijariwafa Bank Europe	40978	Banque Palatine
12548	Axa Banque	10207	Banque Populaire Rives de Paris - BP Rives
12088	Banca Carige	17679	Banque Populaire SBE (Société de Banque et d'Expansion)
41189	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA - BBVA	11989	Banque Pouyanne
12589	Banco BPI SA	18919	Banque Privée 1818
41139	Banco Do Brasil AG	13168	Banque PSA Finance <i>(à compter d'octobre 2017)</i>
19229	Banco Sabadell	11210	Banque Regefi
44729	Banco Santander SA	17649	Banque Révillon
18089	Bank Audi France	17779	Banque SBA
41259	Bank Melli Iran	17469	Banque Socredo
18769	Bank of China	42649	Banque Travelex
14879	Bank of India	30588	Barclays Bank PLC
41249	Bank of Tokyo-Mitsubishi UFG, Ltd. (The)	17619	Bemo Europe Banque Privée
44269	Bank Saderat Iran	16218	BforBank
17579	Bank Tejarat	15818	Binck Bank
12579	Banque BCP	17599	Blom Bank France
12179	Banque BIA	12249	BMCE Bank International
17499	Banque Calédionienne d'Investissement - B.C.I.	40618	Boursorama
12468	Banque Cantonale de Genève SA	23779	Byblos Bank Europe SA
24659	Banque Chabrières	14078	Caisse de Crédit Municipal de Lille
44149	Banque d'Escompte / Banque Wormser Frres	18050	Caisse de Crédit Municipal de Lyon
13149	Banque Edel	10140	Caisse de Crédit Municipal de Marseille
43659	Banque Espirito Santo et de la Vénétie - BESV Groupe Novo Banco	17620	Caisse de Crédit Municipal de Nîmes
18869	Banque Française Mutualiste - BFM	17150	Caisse de Crédit Municipal de Toulon
11438	Banque Hottinguer	18450	Caisse de Crédit Municipal de Roubaix
21990	Banque Leonardo		
13369	Banque Martin Maurel <i>(fusion avec Rothschild et Cie Banque en juillet 2017)</i>		

13335	Caisse d'épargne Aquitaine Poitou Charente	18689	Fransabank France SA
18715	Caisse d'épargne Auvergne et Limousin	14120	Gresham Banque
12135	Caisse d'épargne Bourgogne Franche Comté	11833	Industrial and Commercial Bank of China Paris Branch
14445	Caisse d'épargne Bretagne Pays de Loire	30438	ING Bank N.V.
14505	Caisse d'épargne Loire Centre	13688	Isbank AG
13135	Caisse d'épargne Midi Pyrénées	30628	JP Morgan Chase Bank, N.A.
11425	Caisse d'épargne Normandie	19069	KBL Richelieu Banque Privée
18025	Caisse d'épargne Picardie <i>(jusqu'en avril 2017)</i>	14989	KEB Hana Bank
12619	Caixa Geral de Depositos SA	12518	Kutxabank
14648	Capitole Finances Tofinso	30748	Lazard Frères Banque
11307	CASDEN Banque Populaire	18789	Mega International Commercial Bank Co. Ltd.
41439	Chaabi Bank / Banque Chaabi du Maroc	15628	Micos Crédit Immobilier - Chebanca
15380	Conservateur Finance SA	16989	Mobilis Banque
17206	Crédit Agricole Alsace Vosges	30478	Monte Paschi Banque
17906	Crédit Agricole Anjou Maine	17989	National Bank of Abu Dhabi
14706	Crédit Agricole Atlantique Vendée	41639	National Bank of Kuwait International
11706	Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres	30007	Natixis SA
31489	Crédit Agricole CIB (Corporate and Investment Bank)	30788	Neufлизe OBC
12206	Crédit Agricole Côtes d'Armor	45850	Oddo BHF SCA
12906	Crédit Agricole Finistère	18370	Orange Bank (ex Groupama Banque)
12506	Crédit Agricole Franche-Comté	15068	Pictet & Cie Europe SA
14006	Crédit Agricole Guadeloupe	14749	PSA Banque France
13606	Crédit Agricole Ille-et-Vilaine	17919	Qatar National Bank - QNB
43799	Crédit Agricole Indosuez Wealth	43789	Quilvest Banque Privée
19806	Crédit Agricole Martinique Guyane	11188	RCI Banque
16006	Crédit Agricole Morbihan	18669	Rothschild et Cie Banque <i>(fusion avec Martin Maurel en juillet 2017)</i>
18306	Crédit Agricole Normandie-Seine	15438	SE MAB
19906	Crédit Agricole Réunion	19063	SaarLB France
13906	Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes	18329	State Bank of India
18169	Crédit Suisse Luxembourg SA	14568	Svenska Handelsbanken AB
13428	Crédit Suisse Securities Europe Ltd	11238	SwissLife Banque Privée
42529	Edmond de Rothschild <i>(à compter d'avril 2017)</i>	11449	Themis Banque
13698	Ester Finance Titrisation	43849	Tunisian Foreign Bank
17979	Europe Arab Bank	30758	UBS SA
15798	FBN Bank Succursale de Paris	07025677	Ufrance Patrimoine SAS
		19570	Union Financière de France Banque
		40238	VTB Bank SA <i>(jusqu'en juin 2017)</i>
		14633	Western Union International Bank GmbH

Annexe 8

INFORMATIONS PRATIQUES POUR SAISIR LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

CONDITIONS POUR SAISIR LE MÉDIATEUR

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française ne peut être saisi que :

1. par un client d'une banque adhérente au service de médiation (cf. Liste des banques adhérentes en 2017 – Annexe 4)
2. après avoir fait une demande écrite auprès du Service Relations Clientèle ou du Service Réclamations de son établissement bancaire. Si la réponse apportée par ce service n'est pas satisfaisante ou en cas d'absence de réponse dans les deux mois, le Médiateur peut être saisi.
3. si la réclamation auprès du Service Relations Clientèle ou du Service Réclamations est datée de moins d'un an,
4. si le consommateur est une personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels,
5. si le litige n'est pas ou n'a pas été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR

Pour une **SAISINE PAR COURRIER POSTAL** :

Monsieur le Médiateur auprès de la FBF
CS 151
75422 PARIS Cedex 9

Les **informations utiles et nécessaires** à l'étude du dossier sont les suivantes :

- le nom du demandeur ainsi que ses coordonnées postales complètes et lisibles, éventuellement une adresse mail et/ou un numéro de téléphone,
- le nom complet de l'établissement bancaire et son adresse (pour les mutualistes, préciser la caisse),
- la description claire de l'objet du litige et de la demande,
- la **copie** de tous les échanges de courriers, courriels, copies d'écran (si des messages ont été envoyés depuis une plateforme Internet), et les copies des contrats et relevés de compte nécessaires à la compréhension du litige.

Ne pas agraffer, ni coller, ni scotcher les pièces jointes. Il est préférable d'éviter d'envoyer des documents originaux.

Pour une **SAISINE EN LIGNE** : sur le site : <http://lemediateur.fbf.fr/> (cliquer sur l'onglet "accéder au formulaire"), remplir le formulaire et joindre les échanges de courriers, courriels, copies d'écran et les copies des contrats et relevés de compte nécessaires à la compréhension du litige.

L'ajout des pièces annexes est très important pour la bonne compréhension de la demande de médiation.

TEXTES DE REFERENCE

TEXTES GÉNÉRAUX SUR LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION :

Ces dispositions sont reprises dans le Code de la consommation aux articles L611-1 à L616-3 et R612-1 à R616-2.

- Directive 2013/11/UE du 21/05/2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- Ordonnance N° 2015-1033 du 20/08/2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- Décret 2015-1382 du 30/10/2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.
- Décret 2015-1607 du 7/12/2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise.
- Arrêté du 15/12/2015 portant nomination à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.
- Ordonnance N° 2016-301 du 14/03/2016 relative à la partie législative du Code de la consommation.
- Décret 2016-884 du 29/06/2016 relatif à la partie réglementaire du Code de la consommation.

TEXTE SPÉCIFIQUE À LA MÉDIATION BANCAIRE : article L316-1 du Code monétaire et financier.

LES ACTIVITÉS EXTÉRIEURES DU MÉDIATEUR

- ▲ Journée de formation du Cercle des médiateurs bancaires le 24 janvier 2017 sur « Les nouvelles tendances des consommateurs ».
- ▲ Rencontre avec ODDO le 14 février 2017.
- ▲ Journée de formation du Cercle des médiateurs bancaires le 15 mars 2017 sur le thème «Actualités juridiques 2016/2017 Partie I ».
- ▲ Lancement du processus de signature de la Convention avec l'AMF. Rendez-vous à l'AMF le 22 février 2017.
- ▲ Rendez-vous avec Corinne Dromer, Présidente du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) le 6 mars 2017.
- ▲ Présentation de l'activité au Conseil d'Administration de la Banque Populaire Rives de Paris le 24 avril 2017.
- ▲ Déplacement auprès du Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres, le 26 avril 2017.
- ▲ Journée de formation du Cercle des médiateurs bancaires le 3 mai 2017 sur le thème « Actualités juridiques 2016/2017 Partie II ».
- ▲ Rencontre entre plusieurs médiateurs bancaires dont Paul Loridant et Edouard Fernandez Bollo, secrétaire général de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution le 4 mai 2017.
- ▲ Accueil de l'Ombudsman belge, Françoise Sweerts et de son équipe pour un échange sur nos pratiques le 8 juin 2017.
- ▲ Journée de formation organisée par le Cercle des médiateurs bancaires le 13 juin 2017 avec en première partie de journée une intervention de Madame DROMER, Présidente du CCSF puis, l'après-midi, sur le thème des comptes en déshérence.
- ▲ Paul Loridant est invité, avec d'autres médiateurs de la consommation, à présenter son activité au petit déjeuner « parlons consommation » organisé par le MEDEF sur le thème « la médiation de la consommation », le 14 juin 2017.

- ▲ Point presse organisé à l'occasion de la publication du rapport annuel, le 4 juillet 2017.
- ▲ Rencontre avec Sumitomo Mitsui Banking Corporation Europe Limited, Paris Branch, le 6 septembre 2017.
- ▲ Signature de la convention entre la médiatrice de l'AMF et le médiateur auprès de la FBF le 7 septembre 2017.
- ▲ Assemblée générale ordinaire du Cercle des médiateurs bancaires suivi d'un échange sur les pratiques des médiateurs, le 19 septembre 2017.
- ▲ Déplacement auprès de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou Charentes le 8 novembre 2017.
- ▲ Rencontre avec Orange Bank le 4 décembre 2017.
- ▲ Journée de formation organisée par le Cercle des médiateurs bancaires le 11 janvier 2018 sur l'analyse de pratiques de notre posture de médiateur de la consommation.
- ▲ Réunion de formation sur l'assurance vie avec les équipes du Médiateur de l'assurance le 18 janvier 2018.
- ▲ Journée de formation organisée par le Cercle des médiateurs bancaires le 21 mars 2018 sur l'actualité du droit de la consommation en matière bancaire et financière.
- ▲ Journée de formation organisée par le Cercle des médiateurs bancaires le 25 avril 2018 sur le thème « moyens de paiement et sécurité des moyens de paiement ».
- ▲ Déplacement auprès du Crédit Agricole de Haute Garonne le 27 avril 2018.

www.lemediateur.fbf.fr

Monsieur le Médiateur auprès
de la Fédération Bancaire Française
CS 151 — 75422 Paris Cedex 09

Médiateur auprès de la FBF :
Paul LORIDANT