

# Rapport d'activité

# 2016



# Rapport d'activité

# 2016



# 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 2016.

En annexe se trouve la liste des établissements adhérents en 2016 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.

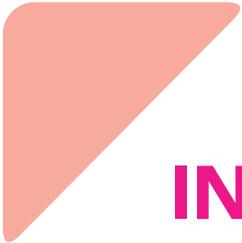




# SOMMAIRE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCTION DU MÉDIATEUR, PAUL LORIDANT</b>  | <b>6</b>  |
| <b>CHAPITRE 1 - MISE EN ŒUVRE AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2016 DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION CRÉÉE PAR L'ORDONNANCE DU 20 AOÛT 2015</b> | <b>8</b>  |
| ▲ La nouveauté apportée par la médiation de la consommation  | 9         |
| ▲ La procédure mise en œuvre par le service de médiation auprès de la FBF  | 12        |
| <b>CHAPITRE 2 - BILAN DE LA MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF</b>   | <b>14</b> |
| ▲ L'activité en chiffres   | 15        |
| ▲ Les principaux thèmes de l'année 2016 et les propositions du Médiateur   | 20        |
| <b>CHAPITRE 3 - NOS ACTIONS EXTÉRIEURES</b>  | <b>29</b> |
| ▲ Au sein du Cercle des médiateurs   | 30        |
| ▲ Vis-à-vis de nos adhérents   | 30        |
| ▲ Avec les pouvoirs publics  | 31        |
| <b>CHAPITRE 4 - PROSPECTIVE</b>  | <b>32</b> |
| ▲ Vers une consolidation de la mise en place de la nouvelle réglementation   | 33        |
| ▲ Une ouverture européenne   | 33        |
| ▲ L'éducation financière   | 33        |
| <b>ANNEXES</b>   | <b>34</b> |





# INTRODUCTION



**Paul LORIDANT**

*Médiateur auprès de la  
Fédération Bancaire Française*

Dans le prolongement de l'exercice précédent, l'année 2016 s'est révélée chargée pour le service médiation auprès de la FBF.

Tout d'abord, nous constatons une nouvelle augmentation substantielle des courriers adressés au Médiateur qui approchent le nombre de 5.600. Cela correspond à un quasi-doublement sur les deux dernières années. Cette évolution est la confirmation de l'installation de la médiation comme mode de recours de la clientèle envers sa banque en cas de difficultés. Elle est aussi la conséquence de l'adhésion de 15 nouvelles banques au service de médiation auprès de la FBF au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Nous remarquons cependant qu'une partie importante de cette augmentation ne rentre pas dans le champ de compétence du Médiateur, en particulier en raison de l'absence de recours préalable auprès du service relations clientèle.

Au total à ce jour, quelques 128 banques ont recours à cette prestation.

Dans ce contexte, la FBF a renforcé l'équipe de médiation et adapté les moyens matériels et techniques mis à ma disposition. Un chef de service a été nommé en novembre 2016 et un renforcement de l'équipe a eu lieu. Une adaptation de l'outil informatique a été mise en route, ce qui, comme souvent, a entraîné quelques difficultés techniques et un certain retard dans les délais de traitement des dossiers.

Le nombre de saisines en ligne progresse régulièrement ce qui n'empêche pas de recevoir encore de nombreuses requêtes sous forme papier. Une partie des demandeurs appartient à une catégorie informée et soucieuse de leurs droits et intérêts et n'hésite pas à mettre en exergue les failles, les erreurs des banques, à contester les procédures et demander réparation. Une autre partie est souvent ignorante des règles de base des usages bancaires, de la portée d'un contrat signé, de la lecture d'un tableau d'amortissement... Quelques cas révèlent des situations de détresse sociale, des difficultés financières graves...



Le Médiateur souhaite rappeler aux parties et finalement aux pouvoirs publics l'impérieuse nécessité d'une éducation financière de base dès l'école pour éviter surendettement et contentieux pénalisants. Une meilleure connaissance du public éviterait bien des saisines inutiles ou des erreurs grossières.

Il n'est pas inutile de rappeler que le recours aux services d'un médiateur suppose aussi la bonne foi des parties....

## **LE CERCLE DES MÉDIATEURS BANCAIRES**

Créée en 2015, cette association réunit régulièrement une trentaine de membres en vue d'échanger sur leurs pratiques, d'examiner des études de cas et assurer une formation permanente pour ses membres.

Le Médiateur auprès de la FBF en est le vice- président. Cette instance se révèle très utile pour prendre du recul, réfléchir aux évolutions souhaitables de la médiation et faire connaître nos réflexions ou suggestions auprès des pouvoirs publics.

## **LES ÉVOLUTIONS DU MONDE ET DES TECHNIQUES BANCAIRES**

Chacun peut mesurer chaque jour les mutations du monde bancaire, et celles des comportements des clients, les nouveaux usages dans les moyens de paiement, le recul du papier et la montée du numérique, la rapidité des échanges grâce aux innovations technologiques. Ces mutations ont une incidence sur la médiation qui doit adapter ses appréciations aux nouvelles pratiques des acteurs.

La préservation des données individuelles, du secret bancaire, l'impérieuse nécessité de la sécurité informatique sont autant de sujets qui nourrissent les préoccupations du Médiateur auprès de la FBF et de ses services.

Cette présentation serait incomplète si je ne faisais pas mention de mon agrément comme médiateur de la consommation par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation au cours de l'année 2016. La préparation du dossier de candidature a fait l'objet de soins particuliers.



## Chapitre 1

# MISE EN ŒUVRE AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2016 DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION CRÉÉE PAR L'ORDONNANCE DU 20 AOÛT 2015



## LA NOUVEAUTÉ APPORTÉE PAR LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

### Une volonté européenne de fluidifier la libre circulation de biens et de services

La médiation bancaire n'est pas récente. Elle a été formalisée par la loi MURCEF en 2001. Les clients des banques ont maintenant l'habitude d'avoir recours, en tant que de besoin, à un médiateur bancaire. La nouveauté apportée par la Directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation réside dans son objectif de renforcement de la confiance des consommateurs dans le marché unique européen, en créant un dispositif de médiation. Ce dispositif s'inscrit dans une politique globale de fluidification du marché commun qui cherche à accroître le nombre de transactions de consommateurs sur le territoire de l'Union, qu'ils s'agissent de transactions en ligne ou hors ligne, nationales ou transnationales. Ce texte vise à développer, via un mécanisme extrajudiciaire, une solution simple, rapide et peu onéreuse aux litiges entre un consommateur et un professionnel, quand bien même ce professionnel serait établi dans un autre pays européen.

La Directive prévoit donc une procédure de traitement des réclamations de qualité visant à fluidifier les rapports entre les professionnels et les consommateurs.

Les instances européennes ont également publié le 21 mai 2013 un Règlement européen relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Ce texte crée une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

### Les différents médiateurs de la consommation en France

La Directive, d'harmonisation minimale, laisse une marge de manœuvre à chaque Etat pour décliner ce texte en droit national. En France, le législateur a retenu une solution multiple :

Les médiateurs publics ont une compétence exclusive dans leur spécialité. En matière financière, la Médiatrice de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) a seule compétence pour traiter tous les litiges relevant du champ de compétence de l'AMF. Le client pourra cependant choisir de faire appel à ce médiateur ou au médiateur de la consommation proposé par son établissement si une convention est préalablement signée entre eux.

Les médiateurs de la consommation peuvent être médiateur pour un ensemble de professionnels, pour tout un secteur d'activité ou pour une seule entreprise. Les banques, contrairement à ce qui se pratique dans le secteur de l'assurance, n'ont pas opté pour un médiateur sectoriel, en charge de la médiation pour l'ensemble des professionnels du secteur. Elles ont choisi, soit de favoriser un médiateur d'entreprise, soit d'avoir recours à un médiateur qui assure la médiation de plusieurs entités sans lien entre elles. La médiation auprès de la FBF est un exemple de cette seconde solution. Paul Loridant assure ainsi la médiation de 128 banques en France.

Les médiateurs d'entreprise, étant exposés à un risque plus particulier de conflit d'intérêt doivent se soumettre à une procédure supplémentaire permettant d'assurer leur indépendance et leur impartialité.

Toutefois, quel que soit le statut du médiateur, tous partagent les points communs suivants :

- Ils doivent avoir un site internet dédié permettant la saisie en ligne des litiges ;
- Ils doivent avoir la compétence requise ;
- Ils doivent être nommés pour une durée minimale de 3 ans ;
- Leur rémunération ne peut être liée aux résultats de la médiation ;
- Ils doivent établir un rapport annuel ;
- Ils sont agréés et contrôlés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

### **La création de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation**

Cette Commission nationale créée en 2015 a une double responsabilité, celle d'agréer les médiateurs de la consommation et celle de les contrôler dans l'exercice de leur activité. Elle est composée de personnalités qualifiées, de représentants d'associations de consommateurs et de représentants d'organisations professionnelles. Elle est actuellement présidée par Claude Nocquet, doyenne honoraire de la Cour de Cassation, Présidente de la commission d'instruction de la Cour de justice de la République, Vice-présidente de la commission consultative Epargnants de l'AMF et membre du Collège de l'AMF.

Le secrétariat de la Commission est assuré par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

Paul Loridant, le Médiateur auprès de la FBF, a été agréé par la Commission en mai 2016. Il est donc inscrit sur la liste nationale et sur la liste européenne des médiateurs de la consommation.



## Le champ de compétence du médiateur de la consommation

Le champ de compétence du médiateur est encadré par la loi.

Le médiateur traite des litiges opposant un consommateur à un professionnel,

- sur la base d'une réclamation écrite du consommateur au professionnel datant de moins d'un an,
- à laquelle le professionnel a apporté une réponse non satisfaisante ou n'a pas répondu. L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution précise que cette réponse doit être apportée dans un délai de 2 mois. Le Médiateur vérifie que le consommateur a bien fait sa demande soit au service relations clientèle, soit auprès d'un service spécialisé (succession par exemple) ou que le dossier est déjà en phase contentieuse mais non judiciaire.
- Le médiateur ne peut pas intervenir si un autre médiateur ou un juge est déjà saisi du même litige.
- Il n'existe pas d'appel pour contester un avis rendu par un médiateur. La partie non satisfaite doit, si elle le souhaite, poursuivre le litige en utilisant d'autres voies de droit.
- Le médiateur n'a pas compétence pour intervenir en matière de politique commerciale du professionnel (montant de la tarification, acceptation ou refus de crédit..).

## Les caractéristiques de la médiation de la consommation

Sur la base des éléments transmis par les parties, le médiateur propose, dans le respect du droit, une solution équitable, pratique et proportionnée. En effet, le médiateur ne dispose pas de pouvoir d'investigation. Il propose une solution sur la base des éléments que le consommateur et le professionnel ont bien voulu lui fournir. Il examine d'abord le litige, de façon objective, à la lumière des règles de droit, qu'il pondère, le cas échéant, en équité. En conséquence, l'avis d'un médiateur pourra être différent, de celui d'un autre médiateur dans une situation qui semble similaire.

L'indépendance du médiateur est un élément clef de l'impartialité et de l'équité de la médiation. Le médiateur doit donc identifier les cas de conflits d'intérêt, disposer des moyens humains, matériels et financiers propres et suffisants pour exercer sa fonction. Il est nommé pour une durée de 3 ans minimum.



Le médiateur doit avoir la compétence suffisante, particulièrement dans le domaine bancaire qui fait l'objet d'une abondante réglementation.

La médiation est gratuite pour le consommateur.

Le professionnel doit garantir une possibilité de médiation. Toutefois, le Code de la consommation précise que chaque partie peut à tout moment se retirer du processus, ouvrant la possibilité d'un refus implicite de la banque dès la saisine du médiateur. En 2016, conformément à la Charte de la médiation, qui prévoit que chaque partie coopère de bonne foi (article 4) ce cas ne s'est jamais produit et toutes les demandes de médiation recevables adressées au Médiateur ont été traitées.

La médiation est non contraignante. Les deux parties sont libres d'accepter ou de refuser de suivre la proposition du médiateur.

La procédure de médiation suspend les délais de prescription judiciaires. Les demandes de médiation ne compromettent ainsi pas le droit des parties à former ultérieurement un recours devant une instance judiciaire.

L'objectif du législateur étant d'assurer un traitement rapide des litiges, la loi fixe les délais de traitement suivants :

- 21 jours calendaires pour que le médiateur accuse réception de la demande de médiation.
- 90 jours calendaires, débutant à la date où le dossier est complet, c'est-à-dire après réception des éléments adressés par le client et la banque. Ce délai peut être étendu pour les cas complexes, sous réserve d'en informer les parties.

## LA PROCÉDURE MISE EN ŒUVRE PAR LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF

### Des moyens ajustés

L'année 2016 a encore connu un accroissement sensible du nombre des demandes de médiation. Ceci est particulièrement dû aux nouvelles adhésions, à la médiatisation faite autour de ce mode alternatif de règlement des litiges depuis l'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> janvier 2016, de l'ordonnance de transposition de la Directive du 20 août 2015, ainsi qu'à l'action des associations de consommateurs qui ont de plus en plus recours aux services des médiateurs. Cette augmentation du nombre des saisines a conduit le Médiateur auprès de la FBF à redimensionner son équipe. Il a également dû adapter son processus de traitement des dossiers pour satisfaire aux nouvelles exigences légales.

L'année 2016 a donc été une année de transition, avec :

- un développement de l'équipe et concomitamment une extension des locaux. Une nouvelle organisation de l'équipe permet d'assurer l'homogénéité des avis rendus par le Médiateur ;
- la mise en place d'une nouvelle procédure intégrant les exigences réglementaires, notamment celles relatives à la recevabilité et à la traçabilité des dossiers ;
- une adaptation du logiciel de traitement des dossiers ;
- Un traitement des dossiers dont la durée de traitement a pu connaître un léger retard dans la deuxième partie de l'année, le temps d'ajuster les moyens en personnel, mais qui est aujourd'hui quasiment résorbé.

### **Un traitement en équité des dossiers**

Le Médiateur auprès de la FBF attache une importance particulière à l'équité de ses avis. Il n'est ni le médiateur de la banque, ni le médiateur du consommateur. Il examine chaque cas, d'abord au regard de la règle de droit, puis, en équité. Le Médiateur tente ainsi de trouver une solution à la fois pédagogique, pour que chaque partie comprenne le mieux possible les points de vue exposés et la solution retenue, et à la fois réaliste pour que les parties acceptent la solution qu'il propose.

### **Une contrainte pour les consommateurs : respecter la procédure**

Pour atteindre son objectif de simplicité et de rapidité, le législateur a posé un cadre procédural qui doit être respecté tant par les professionnels que par les consommateurs. En particulier, la loi impose au consommateur de tenter de résoudre son litige une première fois, par écrit, auprès du professionnel avant de saisir le médiateur. En termes concrets, cela signifie que les consommateurs doivent préalablement saisir le service de leur banque, spécialisé dans le traitement des réclamations : service qualité, service écoute client, service relations clientèle.... peu importe le titre, dont les coordonnées figurent sur les relevés de comptes, dans les conventions de compte et sur le site internet de l'établissement. A défaut, le médiateur ne pourra que se déclarer incompétent.



## Chapitre 2

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

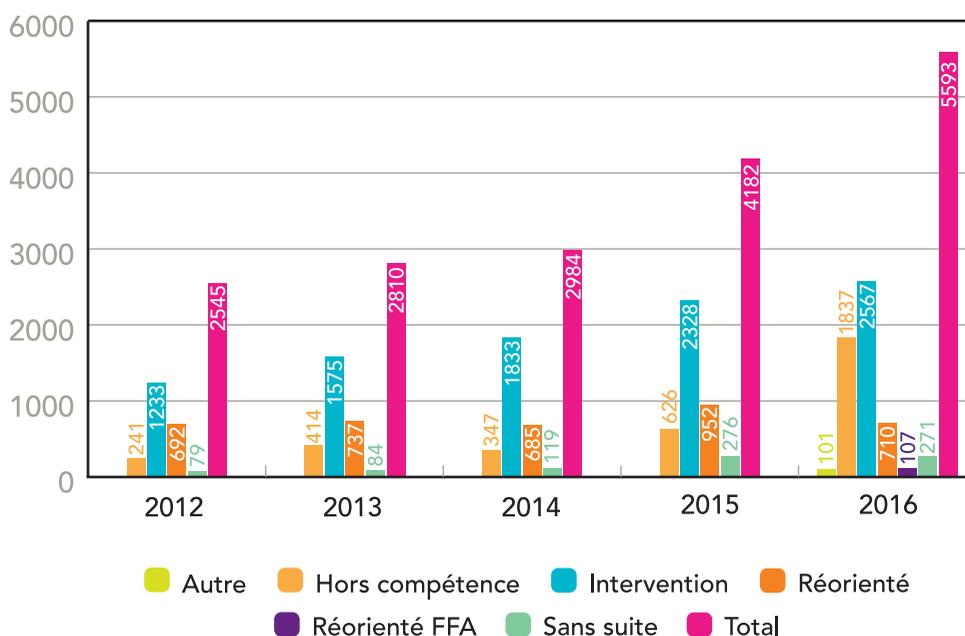


# L'activité en chiffres

Les chiffres d'activité sont relatifs aux dossiers arrivés en 2016 et traités jusqu'à la publication de ce rapport. Toutefois, pour donner une vision complète de l'activité du service de médiation, les avis rendus en 2016 sur les dossiers 2015 sont également pris en compte.

## Les courriers reçus par le service médiation

Cette année encore, les chiffres de 2016 démontrent une forte augmentation de l'activité. 5.593 courriers de demande de médiation sont arrivés en 2016, alors que le Médiateur en avait reçu 4.182 en 2015 et 2.984 en 2014.



### ► RÉPARTITION DES DOSSIERS REÇUS

Sur la totalité des courriers reçus, suivant la tendance des années précédentes, 54% n'ont pas passé la phase de recevabilité. Ces dossiers non recevables ont tous fait l'objet d'un accusé réception (à l'exception des quelques dossiers où le demandeur n'indique pas son adresse) explicitant au consommateur pourquoi le Médiateur ne peut pas prendre en charge sa demande.

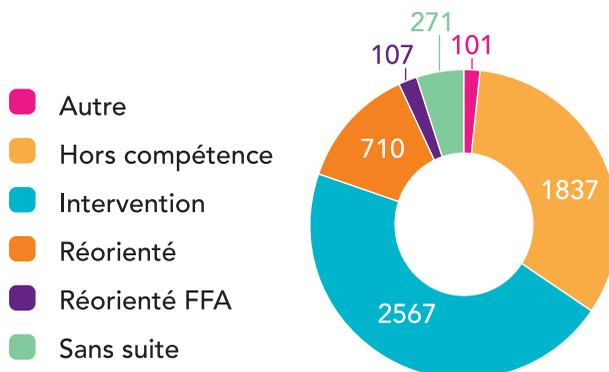
Les deux principales raisons d'irrecevabilité sont :

▲ L'incompétence du Médiateur (1837 cas) : soit une augmentation entre 2015 et 2016 de 193%. Ceci s'explique principalement par l'augmentation du nombre de saisines précoces où le Médiateur est saisi avant le service relations clientèle ;

▲ l'erreur de médiateur (817 cas) : le dossier doit alors être réorienté.

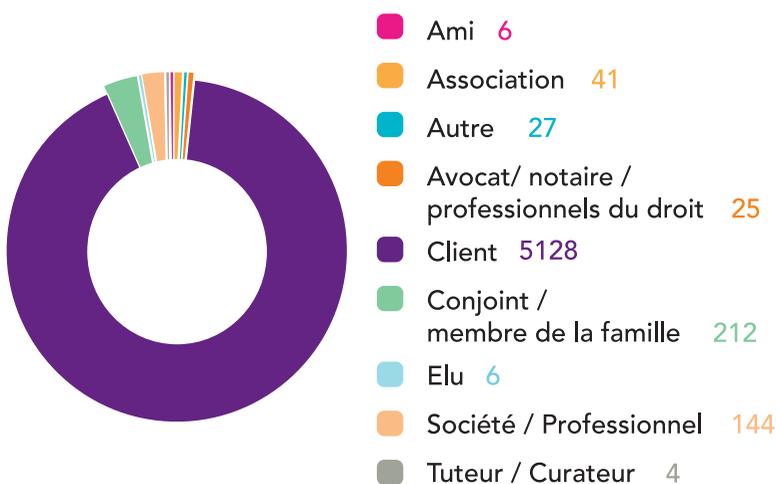
Pour 271 courriers classés sans suite, le consommateur n'a pas indiqué le nom de sa banque ou n'a pas indiqué son adresse.

Pour 46% des demandes, soit 2567 courriers, le dossier est passé en intervention, c'est-à-dire qu'il a fait l'objet d'un examen par les juristes du service de médiation.



### ► RÉPARTITION DES DOSSIERS REÇUS EN FONCTION DE LEUR ORIGINE

Dans 90% des cas, le consommateur saisit lui-même le Médiateur. Des tiers peuvent également, au nom et pour le compte du consommateur, adresser une demande de saisine. Il peut s'agir par exemple d'un membre de la famille (212 cas), d'une société ou d'un professionnel (169 cas) ou d'une association (41 cas). Le Médiateur échangera cependant avec le consommateur et ne transmettra son avis qu'au consommateur, sauf si ce dernier a donné un mandat au demandeur, dans lequel figure de façon expresse la mention de la levée du secret bancaire.



## **Les dossiers en « intervention du Médiateur »**

Il s'agit des dossiers qui, à première lecture, remplissent manifestement les critères de recevabilité : ils concernent bien un établissement ayant adhéré au service médiation et les premiers éléments du dossier ne permettent pas de détecter un motif d'incompétence du Médiateur.

La banque est alors informée et invitée à confirmer la recevabilité du Médiateur, en fonction des éléments en sa possession.

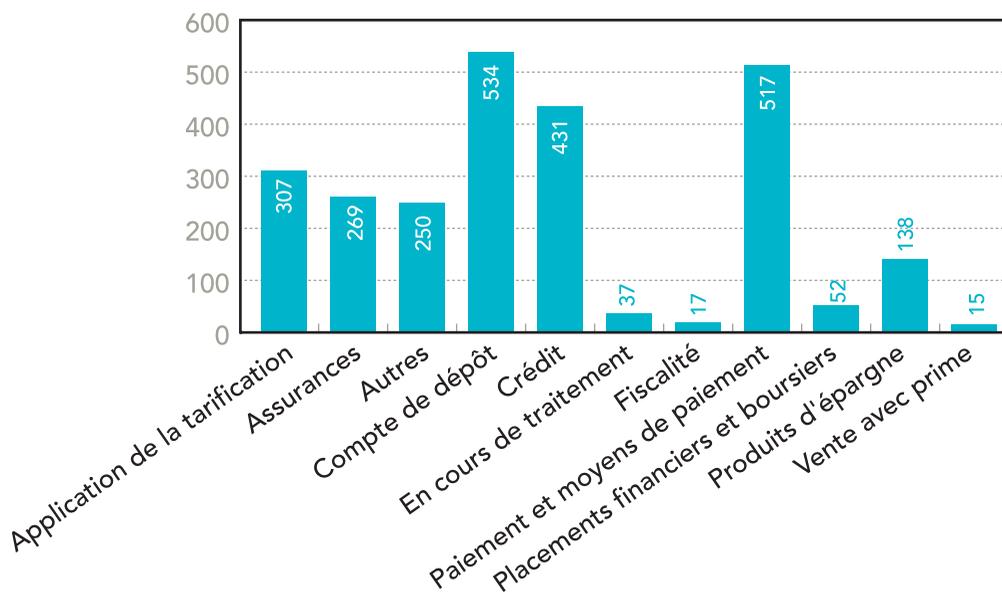
De son côté, le client reçoit un accusé réception.

Le Médiateur a ainsi reçu 2567 dossiers recevables en 2016.

### ► RÉPARTITION DES DOSSIERS EN « INTERVENTION » EN FONCTION DU THÈME DU LITIGE

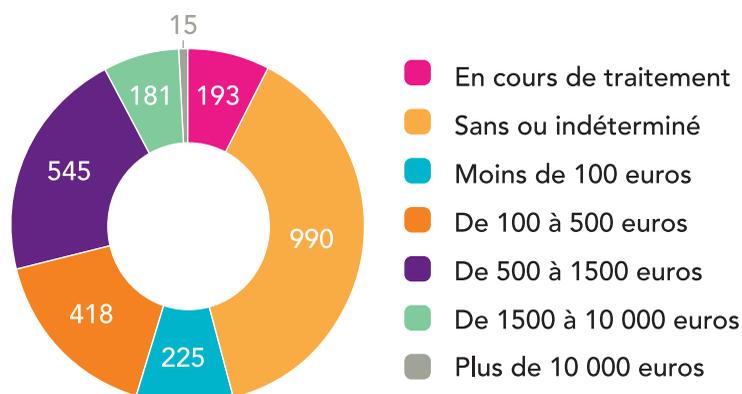
Comme les années précédentes, les principaux thèmes concernent les comptes de dépôt (534 cas), les paiements et moyens de paiement (517 cas), les crédits (431 cas), l'application de la tarification (307 cas) et la commercialisation des assurances (269 cas).

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



Sur les 2567 dossiers, 1183 saisines ne sont pas chiffrées, soit parce que le demandeur ne sollicite pas de compensation financière, soit parce que celle-ci est indéterminée. Dans 545 cas, le demandeur estime son litige à un montant compris entre 500€ et 1500€ et dans 418 cas, il l'évalue entre 100€ et 500€.

## Les propositions de solution du Médiateur

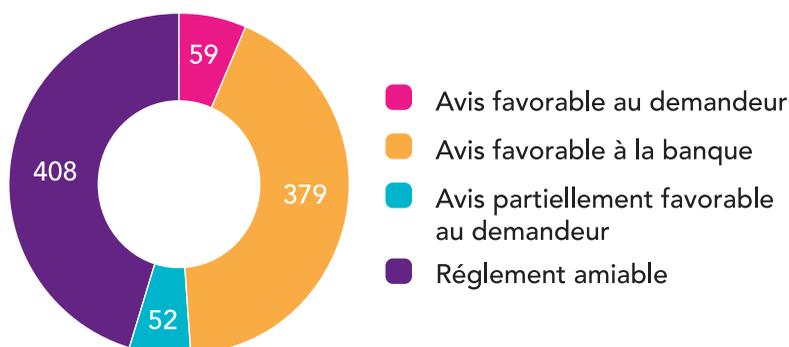


### ► RÉSULTAT DES INTERVENTIONS DU MÉDIATEUR

Cette année, 898 solutions ont été apportées aux litiges soumis au Médiateur.

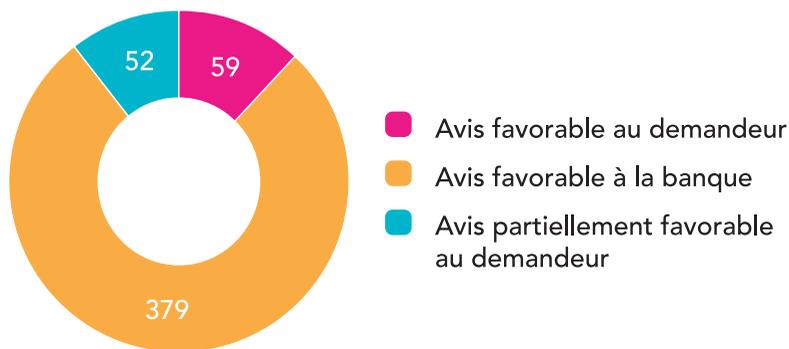
Pour chaque dossier passé en intervention, le Médiateur interroge la banque pour vérifier les conditions de recevabilité. Si le dossier est recevable, il est alors traité par l'une des juristes du service. Toutefois, dans 408 dossiers, l'intervention du Médiateur auprès de la FBF a permis de régler rapidement le différend entre le consommateur et sa banque, sans qu'il soit nécessaire d'instruire plus avant le dossier.

### ► L'ANALYSE DES AVIS RENDUS EN 2016 : ORIENTATION



Le Médiateur a effectué une analyse approfondie de 490 dossiers et pour chacun d'eux a rendu un avis motivé et circonstancié.

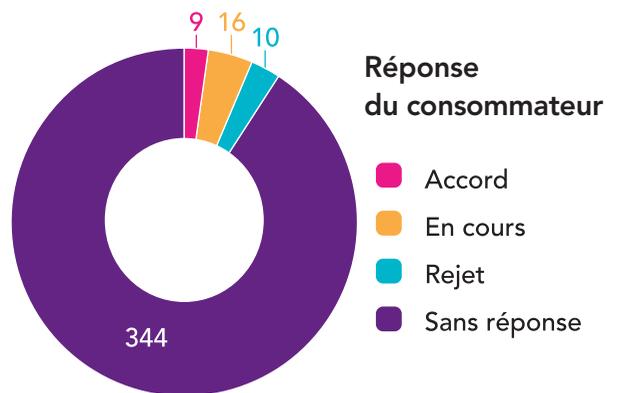
On note de façon très logique que dans 77% des cas, l'avis rendu est favorable à la banque. En effet, les litiges qui parviennent à ce stade ont été examinés une première fois en agence, une deuxième fois par le service relations clientèle et une troisième fois au moment de la demande de médiation. C'est d'ailleurs lors de ce troisième examen que de nombreux litiges se règlent (408 dossiers, soit dans 45% des cas).



► L'ANALYSE DES AVIS RENDUS EN 2016 :  
ACCORD DES PARTIES

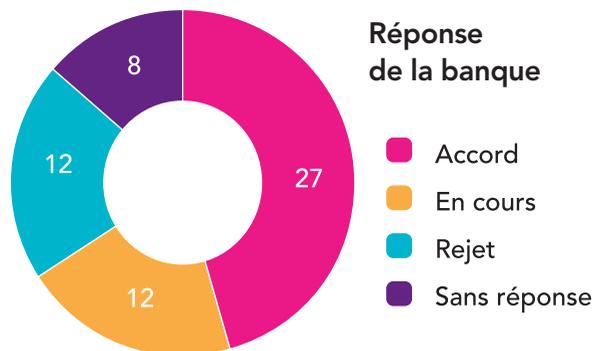
**Avis favorable à la banque**

Lorsque le Médiateur rend un avis favorable à la banque, il est rare que le client réagisse. Souvent, il ne répond pas. Le Médiateur regrette cette attitude qui ne permet pas de savoir si le client a finalement mieux compris la position de sa banque.



**Avis favorable au demandeur**

Dans 45% des cas, la banque accepte l'avis du Médiateur alors qu'il lui est défavorable. Elle le rejette dans 20% des cas.





# Les principaux thèmes de l'année 2016 et les propositions du Médiateur

## LES ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Les demandes de médiation concernant des résiliations/substitutions de contrat d'assurance liées à un prêt sont très nombreuses. Il faut reconnaître que la réglementation depuis 2010 n'a cessé d'évoluer. En quelques années, ces changements du cadre normatif ont permis d'introduire toujours plus de flexibilité :

- ▶ **Pour les contrats de prêts souscrits avant le 1<sup>er</sup> septembre 2010**, les établissements de crédit étaient autorisés à lier l'octroi de crédit à la souscription d'une assurance emprunteur groupe. Les établissements financiers pouvaient ainsi imposer au consommateur l'assurance groupe qu'ils commercialisent.
- ▶ La loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010 crée la déliaison de l'assurance emprunteur pour **les contrats souscrits à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2010**. Elle offre la possibilité à l'emprunteur, de choisir une autre assurance emprunteur que celle proposée par sa banque, à condition que la nouvelle assurance soit souscrite au moment de la souscription du prêt et qu'elle présente un niveau équivalent de garanties. Les critères de l'équivalence de garantie ne sont pas fixés, c'est à la banque de les apprécier. En cas de refus d'acceptation de la déliaison, l'établissement bancaire doit motiver son refus.
- ▶ La loi Hamon du 14 mars 2016 met en place la substitution de l'assurance emprunteur, c'est-à-dire la possibilité de remplacer l'assurance souscrite au moment de la signature de l'offre de prêt, par une autre assurance emprunteur, présentant des garanties équivalentes, et ce, pour une durée de 12 mois à compter de la signature de l'offre. Pendant ce délai de 12 mois, la banque ne peut s'opposer à la substitution si l'assurance substituée présente des garanties équivalentes à celle qu'elle commercialise. Au-delà de cette période de 12 mois, le contrat peut prévoir la résiliation annuelle du contrat d'assurance et sa substitution par un autre contrat, sur le fondement de l'article L 113-12 du Code des assurances. Cette faculté doit donc être prévue au contrat.

La loi Hamon précise que les dispositions relatives à la substitution de l'assurance emprunteur ne s'appliquent qu'**aux contrats souscrits à partir du 26 juillet 2014**.

► Le 13 janvier 2015, le Comité consultatif du Secteur Financier publie un avis précisant la liste des critères d'équivalence sur lesquels la banque peut se baser pour estimer l'équivalence des garanties. Ces critères sont variables en fonction du type de prêt et figurent sur la fiche d'information standardisée remise à chaque emprunteur.

► Enfin, l'article 10 de la loi n° 2017-203 du 21 février 2017 ratifiant plusieurs ordonnances relatives à la codification du Code de la consommation et au crédit, autorise la résiliation et la substitution de l'assurance emprunteur. Cette nouvelle avancée est mise en œuvre **dès le 21 février 2017 pour tous les contrats de prêt souscrits à partir de cette date et à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 pour les contrats en cours**.

Dans les nombreux dossiers reçus sur ce sujet, le Médiateur applique strictement la réglementation.

## LA SORTIE ANTICIPÉE DU PERP

La loi du 21 août 2003 a instauré un nouveau produit d'assurance dénommé Plan d'Épargne Retraite Populaire (PERP) dont l'objectif principal est d'assurer une rente au souscripteur, au plus tôt au moment de son départ en retraite. C'est donc **un produit d'épargne « bloqué » et de long terme**. La loi prévoit une liste restreinte de cas permettant une sortie anticipée sous forme de capital (article L 132-23 du Code des assurances).

En soi, la constitution, très tôt dans une carrière professionnelle, d'une épargne en vue de bénéficier d'une rente à sa retraite est une pratique louable qui mérite encouragement. C'est pourquoi un avantage fiscal est consenti au souscripteur pour chaque versement annuel. Ce dispositif présente donc un intérêt pour les seuls contribuables assujettis à l'impôt sur le revenu.

En 2016, toutefois, le Médiateur a constaté une nouvelle augmentation du nombre de dossiers relatifs au débloqué anticipé de contrats PERP par des clients généralement en situation de difficultés financières ou sociales.

Les saisines liées au PERP tiennent essentiellement à la situation sociale des demandeurs qui ont un besoin urgent de fonds.

En étudiant le dossier qui lui est soumis, **le Médiateur vérifie le caractère approprié de la vente** faite au souscripteur qui doit être imposable au moment de la souscription et correctement informé des conditions de déblocage des fonds. Certains acteurs de la Place considèrent que si les conditions essentielles de formation du contrat ne sont pas réunies lors de la souscription du contrat, il serait possible de mettre en cause la validité même du contrat.

Mais la demande peut aussi émaner de souscripteurs dont la situation sociale ou personnelle a profondément évolué depuis la signature du contrat (divorce, longue maladie, surendettement ou mal endettement...) et dont les besoins financiers sont immédiats.

**La liste des cas de sortie anticipée apparaît trop restrictive** en dépit d'un assouplissement introduit par la loi Sapin II. Désormais, un remboursement anticipé est possible lorsque le capital accumulé est inférieur à 2000 euros et que la situation personnelle le justifie. A la lumière des situations rencontrées, ce plafond paraît nettement insuffisant et devrait, aux yeux du Médiateur, être porté à 5000 ou 6000 euros.

Notons qu'au moins une banque a décidé de s'affranchir de ce plafond de 2000 euros lorsque la situation du souscripteur est jugée humainement préoccupante et susceptible de s'aggraver davantage. Dans ce cas précis, la banque dit assumer le risque, notamment fiscal, éventuel de l'opération de dénouement. Cette situation reste cependant exceptionnelle. Le Médiateur, quant à lui, estime qu'il ne saurait s'affranchir des limites fixées par la loi, mais il invite les pouvoirs publics à reconsidérer les conditions de sortie anticipée du PERP selon la situation sociale du client et à saisir le Parlement de cette question.

## LA LOI ECKERT RELATIVE AUX COMPTES EN DÉSHÉRENCE

La loi Eckert sur les comptes bancaires inactifs, dits « en déshérence » est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Depuis cette date, les établissements bancaires doivent recenser annuellement les comptes inactifs, en informer les titulaires ou ayants droit, et à l'issue de l'écoulement d'un délai de 10 ans ou de 3 ans en cas de décès du titulaire du compte, en transférer le solde à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC).

Les comptes courants sont considérés comme inactifs à l'issue d'un délai de 12 mois sans mouvement et sans nouvelle du titulaire. Ce délai est étendu à 5 ans pour les comptes sur livret, comptes-titres et comptes d'épargne salariale.

La loi prévoit que si l'inactivité perdure malgré un courrier de rappel de l'établissement bancaire le compte sera clôturé (après notification et dans un délai de six mois) et le solde transféré à la CDC. Les bénéficiaires ou les ayants droit doivent alors réclamer et récupérer les sommes versées à la Caisse des dépôts. **Ce n'est qu'après un délai de 30 ans que les fonds non réclamés sont définitivement acquis par l'Etat.**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 le Médiateur a été saisi d'un nombre relativement important de « demandes Eckert ».

Il ressort des saisines qu'à la suite de l'information réalisée par la banque, le consommateur ne parvient pas à se manifester dans le cadre des procédures indiquées et à obtenir des renseignements sur les fonds. La principale crainte exprimée par les consommateurs est la perte des fonds et leur transfert à la CDC.

Des consommateurs réagissent également à la facturation des frais liés à l'envoi de la lettre d'information par la banque. Certains consommateurs estiment ne pas être concernés par cette information et conteste la facturation, d'autres contestent le principe de la facturation.

Enfin, depuis l'entrée en vigueur de la loi, certains consommateurs n'ayant pas reçu de lettre d'information, se prévalent néanmoins de la loi pour demander le transfert de fonds qu'ils croient avoir en déshérence auprès de la banque, vers leur compte courant.

Après une année d'application de la loi, il est encore trop tôt pour déterminer si ces demandes vont constituer des tendances pour l'avenir de la médiation.

## LE CALCUL DU TEG

Dans un nombre non négligeable de saisines, le consommateur estime que la méthode de calcul du Taux Effectif Global (TEG) retenue par l'établissement bancaire ne respecte pas la jurisprudence de la Cour de Cassation, qui précise que seul l'usage de l'année civile, soit une base de 365 jours, est légale pour calculer les intérêts d'un crédit octroyé à un particulier. Souvent, le consommateur conclut en indiquant que la simple mention figurant dans son contrat de prêt, d'un calcul sur une base de 360 jours, emporte la nullité de la clause d'intérêt à laquelle doit se substituer le taux d'intérêt légal.

Dans ces situations, **le Médiateur auprès de la FBF examinera plusieurs points** :

- ▶ **Il vérifiera les mentions figurant dans les conditions particulières du contrat.** En effet, les mentions de type « les intérêts seront calculés sur la base d'une année bancaire de 360 jours, d'un semestre de 180 jours, d'un trimestre de 90 jours et d'un mois de 30 jours, » indiquent que les intérêts de toutes les mensualités ont été calculés sur la base d'une année divisée en 12 périodes mensuelles équivalent à une année civile normalisée et que la première et la dernière mensualité ont probablement été calculées sur une base de 360 jours au lieu de 365. Dans ce cas, le montant du préjudice subi par le consommateur s'élève en général à des sommes extrêmement faibles.
- ▶ **Il demandera au consommateur de produire un calcul d'intérêts** sur la base de calcul qu'il estime légal, afin d'être en mesure d'évaluer le préjudice subi et de se conformer à l'arrêt de la Cour de Cassation rendu le 26 novembre 2014 qui décide que « les emprunteurs, qui ne produisent aucun calcul à l'appui de leurs prétentions ne justifient pas de l'erreur qu'ils invoquent dans le calcul des intérêts conventionnels appliqués ».
- ▶ Enfin, il estimera deux choses : **si l'écart entre le calcul contesté et le calcul révisé est d'un montant suffisant** (supérieur à la décimale) pour justifier une réparation et enfin **si l'inexactitude de la mention du taux effectif global a vicié le consentement de l'emprunteur**, ainsi que l'a jugé la Cour de cassation dans un arrêt du 25 février 2016<sup>1</sup>.

## LES RENÉGOCIATIONS DE CRÉDIT

Le contexte économique de baisse des taux et leur maintien à un faible niveau a permis le développement des renégociations de crédit sur une large échelle. Le Médiateur a noté que ces renégociations faisaient parfois l'objet d'une saisine de médiation simplement basée sur une incompréhension du processus de remboursement anticipé d'un prêt. Pour mémoire, la décision d'accepter ou non la renégociation d'un prêt est une décision commerciale qui ne relève pas de la compétence du médiateur.

En général, le remboursement anticipé s'articule autour de trois grandes étapes :

- ▶ **La demande d'un décompte de remboursement anticipé par le client** : ce document permet d'établir le montant des sommes dues au titre du prêt objet du remboursement. Il précise aussi une date indicative de rachat.

1. Cour de Cassation, 1<sup>ère</sup> Chambre Civile, 25 février 2016, n° de pourvoi 14-29-838

► **L'opération comptable** : lorsque les fonds sont reçus, la banque peut procéder au remboursement anticipé. En général, le prêt est racheté le jour de l'échéance pour éviter le calcul d'intérêts intercalaires. Cependant, il n'est pas rare que pour des raisons diverses, les fonds arrivent soit quelques jours avant soit quelques jours après la date indicative fournie lors de la demande de décompte de remboursement anticipé. **La banque devrait procéder au mieux des intérêts de son client et effectuer rapidement le remboursement anticipé.** Si la date de remboursement effective ne correspond pas à la date indicative, la banque doit éditer un décompte définitif.

► **Le décompte définitif** : il s'agit d'un nouveau décompte qui décrit la réalité de l'opération comptable, car **le prélèvement mensuel des échéances n'est pas interrompu tant que le remboursement définitif n'a pas eu lieu.** En ce qui concerne les cotisations d'assurances, elles sont dues tant que le remboursement n'a pas eu lieu. Les indemnités de remboursement anticipé sont prévues contractuellement. Elles s'élèvent généralement à 3% du montant des sommes remboursées.

## LA FRAUDE À LA CARTE BANCAIRE ET AUX PAIEMENTS EN LIGNE

Cette année encore, les litiges portant sur des fraudes à la carte bancaire et aux paiements en ligne restent abondants : soit la carte elle-même, soit les données figurant sur la carte bancaire sont utilisées sans le consentement du titulaire.

Pour comprendre la situation actuelle, il convient de revenir un peu en arrière et de regarder les textes puis l'évolution jurisprudentielle. Ainsi, les articles L133-18, L133-19 et L133-23 du Code monétaire et financier précisent qu'en cas d'opérations non autorisées, le prestataire de service rembourse immédiatement le montant de l'opération, sauf agissements frauduleux du consommateur ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à l'obligation qui lui incombe de prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés. Il revient au prestataire de service de prouver, grâce aux informations techniques en sa possession, que les opérations contestées ont été authentifiées, dûment enregistrées et comptabilisées.

La jurisprudence de la Cour de cassation a évolué assez rapidement et fait désormais peser la charge de la preuve sur la banque. **La Cour de cassation impose de prouver la négligence grave du client afin d'exonérer la banque de son obligation de remboursement.**

Cette preuve ne peut se déduire seulement du fait que les données bancaires personnelles ont été utilisées par un tiers ou même qu'un Code confidentiel a été utilisé. Cette jurisprudence a encore été récemment confirmée, pour un cas de « phishing », par un arrêt de la Cour de Cassation du 18 janvier 2017. Toutefois, la notion de négligence grave n'est toujours pas définie. C'est donc une appréciation au cas par cas qui permettra au Médiateur de décider s'il estime, au vu des éléments de fait, et souvent sur la base d'un faisceau d'indices, que le consommateur a commis une négligence grave.

## LA CLÔTURE DE COMPTE

Dans la continuité des années précédentes, de nombreuses saisines portent sur les difficultés rencontrées lors de la clôture d'un compte bancaire.

Conformément à la convention de compte, la résiliation d'un compte bancaire est possible à tout moment, à la demande du client comme à celle de l'établissement bancaire. Ainsi, **tout client souhaitant clôturer son compte peut le faire sans avoir à justifier des raisons de son action. Il en est de même pour l'établissement bancaire qui a le droit de procéder à la fermeture d'un compte bancaire sans avoir à en préciser le motif, même si ce dernier est créateur.**

Cependant, que la fermeture du compte émane du client ou de la banque, le Médiateur rappelle cette année encore, qu'un certain nombre d'obligations doit être strictement respecté. La fermeture d'un compte bancaire exigée par la banque doit faire l'objet d'une information préalable et respecter un délai de préavis de deux mois. Dans le cas d'un compte créateur, la banque doit faire parvenir au client son solde créateur et, dans le cas d'un compte débiteur, il appartient au consommateur de régulariser sa situation avant de quitter sa banque. Il doit notamment s'assurer que l'ensemble des chèques qu'il a émis a bien été présenté et que les prélèvements sont transférés à son nouvel établissement.

## LES DIFFÉRENTES SAISINES DANS LE CADRE D'UN DOSSIER DE SUCCESSION

A l'occasion du décès du titulaire du compte, plusieurs types de différends peuvent apparaître et aboutir à la saisine du médiateur :

- **La tarification appliquée à un dossier de succession** : ces frais sont généralement proportionnels au montant de la succession avec une partie de frais fixe. Le plus souvent l'héritier conteste le montant trop élevé des frais de succession

appliqués par la banque. Cependant, cette facturation relève de la liberté tarifaire de chaque établissement. Le Médiateur n'est pas compétent pour juger du montant de ces frais qui rémunèrent le traitement des opérations consécutives au décès par l'établissement : la banque procède d'abord au blocage des comptes détenus dans ses livres, elle établit ensuite un arrêté en capital et intérêts à la date du décès et le transmet au notaire s'il y a lieu. L'établissement intervient en outre auprès des compagnies d'assurance notamment en cas de crédit ou de contrats d'assurance-vie. Enfin la banque devra éditer les documents fiscaux, verser des fonds aux héritiers et clôturer des comptes.

En cas de demande de geste commercial d'un ayant-droit, il appartient à l'établissement bancaire de se prononcer, cette question étant de sa seule compétence.

► **La remise en cause des opérations faites au débit du compte du défunt :** certains ayants-droits contestent des opérations qui ont été initiées par le titulaire du compte avant son décès souvent au prétexte que la personne était « vulnérable ». Mise à part certains cas flagrants de vente inappropriée, le Médiateur auprès de la FBF peut difficilement revenir sur des opérations qui ont été validées par le titulaire du compte et qu'il n'a pas lui-même contestées. Si le décédé ne faisait pas l'objet d'une mesure de protection, il avait une totale liberté de décider de ses dépenses et la possibilité de contracter ou de souscrire un nouveau service bancaire ou un produit financier adaptés à sa situation.

► **Le versement de l'assurance-vie :** Le délai de règlement de la prestation décès d'un contrat d'assurance-vie est conditionné par le temps nécessaire à la constitution du dossier par la banque et le délai de règlement des fonds par l'assureur. Le délai légal de 30 jours de l'article L132-23.1 du Code des assurances imposé pour le versement des fonds provenant d'un contrat d'assurance-vie après le décès du souscripteur ne démarre qu'à la date de réception de l'ensemble des pièces nécessaires par l'assureur.

Généralement, la banque réceptionne soit directement auprès des ayants-droits soit par l'intermédiaire du notaire de la succession, les documents nécessaires à la constitution du dossier qui sera transmis à la compagnie d'assurance pour règlement. Pendant toute la durée du traitement du dossier, durée qui peut être plus ou moins longue, les fonds figurant au contrat d'assurance vie ne sont pas rémunérés.

► Le Médiateur auprès de la FBF a pointé dans quelques cas **un manque de diligence de la part d'établissements qui n'ont pas suivi avec suffisamment d'attention les dossiers de succession** concernés par des contrats d'assurance-vie, ni apporté aux ayants-droits les informations nécessaires à leur bonne compréhension du traitement de leur dossier.

## LA SAISINE DU MÉDIATEUR PAR LE BIAIS D'UN CONCILIEUR DE JUSTICE

Depuis quelques temps, le Médiateur auprès de la FBF a constaté une hausse des saisines par l'intermédiaire d'un conciliateur de justice.

Pour rappel, la conciliation est un mode alternatif de règlement des conflits qui permet de trouver, plus rapidement qu'une procédure judiciaire, une issue amiable à un différend.

Les conciliateurs sont des auxiliaires de justice auprès d'une cour d'appel qui sont saisis soit en dehors de toute procédure judiciaire, directement par un justiciable, soit dans le cadre d'une procédure judiciaire par délégation d'un juge.

**La validité de la saisine du Médiateur auprès de la FBF diffère selon ces deux types de conciliation.**

En effet, le médiateur ne peut être valablement saisi lorsque le litige a déjà été examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal (L612-2 du Code de la consommation).

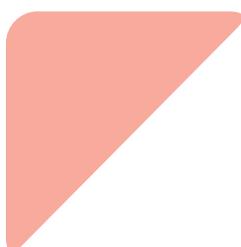
Ainsi, conformément aux articles 840 et 847-3 du Code de procédure civile, lorsque l'intervention du conciliateur est consécutive à une délégation donnée par un juge d'instance ou de proximité, la compétence du Médiateur doit être écartée et la demande de médiation ne pourra pas être prise en compte.

Si l'intervention du conciliateur est consécutive à une demande spontanée d'une des parties au litige, le conciliateur peut saisir le Médiateur. Cependant, le conciliateur devra renoncer au traitement de la partie bancaire du différend puisqu'un médiateur et un conciliateur ne peuvent être saisis simultanément sur des mêmes questions pour un même litige.

Par ailleurs, la procédure de médiation est régie par des règles spécifiques. L'avis du Médiateur ne donnera pas automatiquement lieu à un protocole conventionnel signé par les parties.

## Chapitre 3

# NOS ACTIONS EXTÉRIEURES



## AU SEIN DU CERCLE DES MÉDIATEURS

Le Cercle des médiateurs créé en septembre 2015 rassemble une petite quarantaine de médiateurs bancaires. Il a deux objectifs principaux : la formation continue des médiateurs ainsi qu'un espace de réflexion visant à dégager des positions et à mener des actions de communication auprès des autorités et des associations de consommateurs.

La formation continue des médiateurs est essentielle au maintien de leur compétence. **Six séances de formation ont eu lieu en 2016.** Ces formations ont permis aux médiateurs de suivre l'actualité législative et réglementaire, d'analyser la jurisprudence de la Cour de cassation et d'échanger sur leurs pratiques. Des cas complexes ont ainsi été débattus, non pour trouver « la » solution, mais pour entendre les différents points de vue afin que chaque médiateur se forge son opinion.

Le Cercle des médiateurs a également pour vocation de **mener des actions de place pour faire avancer le dispositif de médiation vers plus d'efficacité.** Des réflexions ont ainsi eu lieu lors de la consultation de l'ACPR à propos de la modification de sa recommandation sur le traitement des réclamations. Les médiateurs ont pu exprimer leurs inquiétudes auprès de cette autorité notamment quant au délai de deux mois imposé aux établissements pour apporter une réponse définitive à la réclamation de leur client. Les médiateurs craignent que cette obligation ne conduise certains établissements à reporter une partie du traitement de leurs dossiers sur les services de médiation faute d'un délai suffisant pour les traiter eux-mêmes.

## VIS-À-VIS DE NOS ADHÉRENTS

Le Médiateur auprès de la FBF est le médiateur de 128 banques. Pour les rencontrer toutes, il a organisé une journée adhérents au cours de laquelle, outre les présentations formelles, chacun a pu poser des questions, échanger sur l'impact de la mise en place de la nouvelle réglementation et de l'ajustement des procédures que celle-ci implique.

Chaque établissement a sa propre politique de traitement des réclamations des consommateurs. Quand aucun accord n'a pu être trouvé, malgré les diligences du service relations clientèle, le consommateur peut se tourner vers le Médiateur.



Bien qu'indépendante, la médiation intervient dans la chaîne de traitement des litiges et joue donc un rôle dans le dispositif de « satisfaction client » des banques adhérentes à la médiation. **Pour mieux comprendre les attentes des banques adhérentes, le Médiateur auprès de la FBF s'est déplacé en régions et a reçu plusieurs correspondants** afin de répondre à des demandes particulières ou d'échanger sur l'amélioration de ses pratiques.

La médiation auprès de la FBF a l'ambition d'apporter une vraie valeur ajoutée à ses adhérents, via des informations ou des alertes sur des points particuliers.

## AVEC LES POUVOIRS PUBLICS

Le Médiateur auprès de la FBF est agréé et contrôlé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. L'année 2016 a été marquée par le processus d'agrément de Paul Loridant.

Le Médiateur a également eu des échanges avec les autorités de supervision de ses adhérents, l'ACPR et l'AMF. Au début de l'année 2017, **le processus de signature d'une convention avec l'AMF a été initié**. Cette convention, lorsqu'elle sera signée, permettra aux banques adhérentes qui le souhaitent de laisser le choix au consommateur, du Médiateur auprès de la FBF ou de la Médiatrice de l'AMF pour trancher les litiges financiers.



## Chapitre 4

# PROSPECTIVE



## **VERS UNE CONSOLIDATION DE LA MISE EN PLACE DE LA NOUVELLE RÉGLEMENTATION**

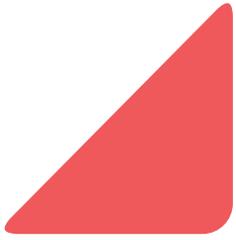
Dans le prolongement de l'année 2016, l'année 2017 s'annonce comme une année de consolidation de la transition vécue en 2016. La nouvelle réglementation est maintenant en place avec une organisation du traitement des dossiers plus efficace. Le Médiateur auprès de la FBF va s'attacher à apporter plus de services aux banques adhérentes, notamment en termes d'information et de lien. Il va poursuivre le processus d'amélioration du traitement des dossiers, conformément aux exigences de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

## **UNE OUVERTURE EUROPÉENNE**

Des contacts sont pris avec des médiateurs européens du secteur financier pour comparer la notion de médiation, la mise en œuvre de la Directive dans les différents pays, les méthodes de travail et les organisations des services de médiation. Ces échanges paraissent fondamentaux pour insérer la médiation dans l'esprit du texte européen et travailler à une médiation plus harmonisée.

## **L'ÉDUCATION FINANCIÈRE**

Le Médiateur auprès de la FBF note l'initiative portée par Michel Sapin, Ministre de l'économie et des finances qui a instauré en décembre 2016 un Comité National de l'Éducation Financière. En effet, un nombre non négligeable de dossiers de médiation sont le résultat de la méconnaissance des consommateurs en matières bancaires et financières. A titre d'exemple, le Médiateur retrouve des questions telles que : comment calculer un décompte de remboursement anticipé de prêt ou comment s'effectue un virement bancaire ou bien pourquoi faut-il avoir un compte créditeur à zéro pour pouvoir clôturer son compte ou encore comment fonctionne une carte bancaire à débit différé ... ? Ce Comité a pour ambition de permettre à chaque citoyen de « disposer des bases nécessaires à la compréhension des principales notions et opérations ». Il s'insère dans un plan d'éducation financière qui compte de nombreux acteurs parmi lesquels de nombreuses associations de consommateurs ainsi que le Comité Consultatif du Secteur Financier et l'industrie bancaire.



# ANNEXES



- Annexe 1** ▲ LA CONVENTION
- Annexe 2** ▲ LA CHARTE DE LA MÉDIATION
- Annexe 3** ▲ PRÉSENTATION DU SERVICE DE MÉDIATION
- Annexe 4** ▲ BIOGRAPHIE DU MÉDIATEUR
- Annexe 5** ▲ LISTE DES BANQUES ADHÉRENTES EN 2016
- Annexe 6** ▲ LISTE DES THÈMES DES SAISINES
- Annexe 7** ▲ INFORMATIONS PRATIQUES POUR SAISIR LE MÉDIATEUR
- Annexe 8** ▲ RÉFÉRENCES TEXTUELLES
- Annexe 9** ▲ LES ACTIVITÉS EXTÉRIEURES DU MÉDIATEUR

**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 vigueur<sup>1</sup>, 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 loi<sup>2</sup> 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](http://lemediateur.fbf.fr) et dont une copie figure en annexe ;
- ✓ l'adhésion pour une durée indéterminée, à compter du 1<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> 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](http://lemediateur.fbf.fr).
- Soit par courrier à l'adresse suivante : Le médiateur auprès de la FBF

CS 151  
75422 PARIS Cedex 09

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

<sup>2</sup> 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](mailto: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](http://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](http://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 :

# LA CHARTE DE LA MEDIATION AUPRES DE LA FBF DE 2016



## 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 MEDIATION 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 MEDIATION 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](http://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.

Annexe 3

## 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  
Sandie PALMA  
Adéline GUERIN  
Marianne ELUERE  
Camille MONTET

Organisation du service Médiation au 1<sup>er</sup> juin 2017

## 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<sup>er</sup> février 2012. Son mandat a été renouvelé en février 2014 pour une durée de trois ans.

### ETUDE ET FORMATION

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

### CARRIÈRE PROFESSIONNELLE

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

### CARRIÈRE POLITIQUE

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

Depuis mars 2014, il est 3<sup>ème</sup> 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.



Annexe 5

## **LISTE DES BANQUES ADHÉRENTES AU SERVICE DE MÉDIATION DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE COURANT 2016**

|       |  |       |  |
|-------|--|-------|--|
| 41829 | AL KHALIJI FRANCE S.A.   | 13369 | BANQUE MARTIN MAUREL                           |
| 12240 | ALLIANZ BANQUE   | 18569 | BANQUE MISR                                    |
| 23890 | ATTIJARIWafa BANK EUROPE   | 30788 | BANQUE NEUFLIZE OBC                            |
| 12548 | AXA BANQUE   | 40978 | BANQUE PALATINE                                |
| 12088 | BANCA CARIGE S.p.A.-<br>Cassa di Rispa                           | 10207 | BANQUE POPULAIRE RIVES<br>DE PARIS             |
| 41189 | BANCO BILBAO VIZCAYA<br>ARGENTARIA                               | 17679 | BANQUE POPULAIRE SBE                           |
| 12589 | BANCO BPI  | 11989 | BANQUE POUYANNE                                |
| 19229 | BANCO DE SABADELL  | 18919 | BANQUE PRIVEE 1818                             |
| 41139 | BANCO DO BRASIL  | 17649 | BANQUE REVILLON                                |
| 44729 | BANCO SANTANDER SA   | 17779 | BANQUE SBA                                     |
| 18089 | BANK AUDI SARADAR FRANCE   | 17469 | BANQUE SOCREDO                                 |
| 41259 | BANK MELLI IRAN  | 11449 | BANQUE THEMIS                                  |
| 18769 | BANK OF CHINA PARIS BRANCH                                       | 42649 | BANQUE TRAVELEX SA                             |
| 14879 | BANK OF INDIA  | 30588 | BARCLAYS BANK PLC                              |
| 41249 | BANK OF TOKYO MITSUBISHI<br>UFJ, Ltd                             | 43659 | BESV Groupe NOVO BANCO                         |
| 44269 | BANK SADERAT IRAN  | 16218 | BFORBANK                                       |
| 17579 | BANK TEJARAT   | 15818 | BINCK BANK N.V.                                |
| 12579 | BANQUE BCP   | 17599 | BLOM BANK FRANCE                               |
| 12179 | BANQUE BIA   | 12249 | BMCE BNAK INTERNATIONAL                        |
| 17499 | BANQUE CALEDONIENNE<br>D'INVESTISSEMENT                          | 40618 | BOURSORAMA BANQUE                              |
| 12468 | BANQUE CANTONALE GENEVE  | 23779 | BYBLOS BANK EUROPE SA                          |
| 24659 | BANQUE CHABRIERES  | 13335 | CAISSE D'EPARGNE AQUITAINE<br>POITOU CHARENTES |
| 44149 | BANQUE D'ESCOMPTE  | 18715 | CAISSE D'EPARGNE AUVERGNE<br>ET DU LIMOUSIN    |
| 17619 | BANQUE DE L'EUROPE<br>MERIDIONALE - BEMO                         | 12135 | CAISSE D'EPARGNE<br>BOURGOGNE FRANCHE-COMTE    |
| 11210 | BANQUE DE RÉALISATIONS DE<br>GESTION ET DE FINANCEMENT<br>REGEFI | 14445 | CAISSE D'EPARGNE BRETAGNE<br>PAYS DE LOIRE     |
| 13149 | BANQUE EDEL SNC  | 14505 | CAISSE D'EPARGNE LOIRE<br>CENTRE               |
| 18869 | BANQUE FRANCAISE<br>MUTUALISTE BFM                               | 13135 | CAISSE D'EPARGNE MIDI<br>PYRENEES              |
| 11438 | BANQUE HOTTINGUER  | 11425 | CAISSE D'EPARGNE<br>NORMANDIE                  |
| 21990 | BANQUE LEONARDO  | 18025 | CAISSE D'EPARGNE PICARDIE                      |

|       |  |         |  |
|-------|--|---------|--|
| 12619 | CAIXA GERAL DE DEPOSITOS SA                      | 18370   | GROUPAMA BANQUE  |
| 14648 | CAPITOLE FINANCE - TOFINSO                       | 18289   | HABIB BANK LIMITED                                       |
| 11307 | CASDEN BANQUE POPULAIRE                          | 11833   | ICBC PARIS BRANCH  |
| 41439 | CHAABI BANK                                      | 30438   | ING BANK N.V.  |
| 15380 | CONSERVATEUR FINANCE                             | 13688   | ISBANK GmbH  |
| 17206 | CREDIT AGRICOLE ALSACE<br>VOSGES                 | 30628   | JP MORGAN CHASE BANK, N.A.                               |
| 17906 | CREDIT AGRICOLE ANJOU<br>MAINE                   | 19069   | KBL RICHELIEU BANQUE PRIVEE                              |
| 14706 | CREDIT AGRICOLE ATLANTIQUE<br>VENDEE             | 14989   | KEB HANA BANK  |
| 11706 | CREDIT AGRICOLE CHARENTE<br>MARITIME DEUX SEVRES | 12518   | KUTXA-CAJA DE AHORROS<br>Y MONTE DE PI                   |
| 31489 | CREDIT AGRICOLE CIB                              | 42529   | LA CIE FINANCIERE EDMOND<br>DE ROTHSCHILD BANQUE         |
| 12206 | CREDIT AGRICOLE<br>COTES D'ARMOR                 | 30748   | LAZARD FRERES BANQUE                                     |
| 12906 | CREDIT AGRICOLE FINISTERE                        | 18789   | MEGA ICBC  |
| 12506 | CREDIT AGRICOLE<br>FRANCHE-COMTE                 | 15628   | MICOS CREDIT IMMOBILIER<br>(CHEBANCA S.p.A.)             |
| 14006 | CREDIT AGRICOLE<br>GUADELOUPE                    | 16989   | MOBILIS BANQUE<br>(CAVABANQUE)                           |
| 13606 | CREDIT AGRICOLE<br>ILLE ET VILAINE               | 30478   | MONTE PASCHI BANQUE SA                                   |
| 43799 | CREDIT AGRICOLE INDOSUEZ<br>PRIVATE BANKING      | 17989   | NATIONAL BANK OF ABU DHABI                               |
| 19806 | CREDIT AGRICOLE MARTINIQUE                       | 41639   | NATIONAL BANK OF KUWAIT<br>(INT'L) PLC                   |
| 16006 | CREDIT AGRICOLE MORBIHAN                         | 30007   | NATIXIS SA   |
| 18306 | CREDIT AGRICOLE NORMANDIE<br>SEINE               | 45850   | ODDO ET COMPAGNIE  |
| 19906 | CREDIT AGRICOLE REUNION                          | 15068   | PICTET & Cie (Europe) S.A.                               |
| 13906 | CREDIT AGRICOLE SUD<br>RHONE ALPES               | 17919   | QATAR NATIONAL BANK                                      |
| 18950 | CREDIT MUNICIPAL D'AVIGNON                       | 43789   | QUILVEST BANQUE PRIVEE                                   |
| 18050 | CREDIT MUNICIPAL DE LYON                         | 11188   | RCI Banque   |
| 10140 | CREDIT MUNICIPAL<br>DE MARSEILLE                 | 18669   | ROTHSCHILD ET COMPAGNIE<br>BANQUE                        |
| 17620 | CREDIT MUNICIPAL DE NIMES                        | 15438   | S.E. MAB (MULTI ACCES<br>BANQUE)                         |
| 18450 | CREDIT MUNICIPAL DE ROUBAIX                      | 19063   | SAARLB FRANCE  |
| 17150 | CREDIT MUNICIPAL DE TOULON                       | 13168   | SOFIB – Activité PSA BANQUE                              |
| 18169 | CREDIT SUISSE (FRANCE)                           | 18329   | STATE BANK OF INDIA                                      |
| 13428 | CREDIT SUISSE SECURITIES<br>(Europe)             | 14568   | SVENSKA HANDELSBANKEN AB                                 |
| 13698 | ESTER FINANCE TITRISATION                        | 11238   | SWISSLIFE BANQUE PRIVEE                                  |
| 17979 | EUROPE ARAB BANK PLC                             | 43849   | T.F.Bank (UNION TUNISIENNE<br>DE BANQUES)                |
| 15798 | FBN Bank Succursale de Paris                     | 30758   | UBS (France) SA  |
| 18689 | FRANSABANK FRANCE SA                             | 19570   | UFF BANQUE   |
| 14120 | GRESHAM BANQUE                                   | 7025677 | UFIFRANCE PATRIMOINE<br>(Sté courtage & GTIE financière) |
|       |  | 40238   | VTB BANK (France) SA                                     |
|       |  | 14633   | WESTERN UNION INT BK GMBH<br>- Succ Française            |

## THEMES DES SAISINES 2016

### Répartition des dossiers classés en Intervention Médiateur

#### FONCTIONNEMENT DU COMPTE DE DÉPÔT : 534

- ▲ Ouverture d'un compte /refus : 23
- ▲ Clôture de compte /transfert : 254
- ▲ Convention de compte/ information : 30
- ▲ Découvert : 57
- ▲ Interdiction bancaire : 44
- ▲ Contestation d'écritures – dépôts/retraits : 53
- ▲ Compte joint / désolidarisation : 20
- ▲ Incident de paiement (rejet/ ATD) : 24
- ▲ Solde bancaire insaisissable : 1
- ▲ Procuration/tutelle/curatelle : 19
- ▲ Relevé bancaire/RIB/Photocopie : 9

#### MOYENS DE PAIEMENT : 517

- ▲ Cartes bancaires (Délivrance de cartes, Généralités cartes, Oppositions sur carte, Opérations carte frauduleuses) : 280
- ▲ Chèques (Délivrance de chéquiers, Généralités chèques, Perte/vol/ falsification) : 62
- ▲ Autres moyens de paiement (Virements, Avis de prélèvement, prélèvements, RIB international) : 174
- ▲ Gamme de paiements alternatifs : 1

#### VENTES AVEC PRIMES : 15

#### TARIFICATION : 307

- ▲ Compte de dépôt (Frais et commissions, Prix des services bancaires) : 285
- ▲ Compte titres (Droits de garde, Frais de transfert) : 2
- ▲ Autres (Dates de valeur, Virements transfrontières, ATD) : 14
- ▲ Frais annuels : 6

#### OPÉRATIONS DE CRÉDIT : 431

- ▲ Refus de crédit : 11
- ▲ Crédit à la consommation : 16
- ▲ Crédit immobilier / relais : 58
- ▲ Crédit renouvelable : 9
- ▲ Autres crédits : 40
- ▲ Crédit in fine : 1
- ▲ Remboursement (dont pénalités de remboursement anticipé) 142
- ▲ Échéances : 18
- ▲ Désolidarisation : 9
- ▲ Recouvrement : 30
- ▲ Renégociation : 28
- ▲ Contestation (concours/TEG/calcul intérêts) : 47
- ▲ Garanties : 11
- ▲ FICP : 11

### **EPARGNE : 138**

- ▲ Epargne réglementée : 35
- ▲ Autres produits d'épargne : 35
- ▲ Livret A : 42
- ▲ Taux : 9
- ▲ Parts sociales : 3
- ▲ Transfert de compte : 14

### **PLACEMENTS FINANCIERS/**

#### **BOURSIERS : 52**

- ▲ Exécution d'un ordre de bourse : 9
- ▲ Comptes titres : 20
- ▲ Défaut de conseil : 21
- ▲ Rendement financier : 2

### **ASSURANCES : 269**

- ▲ Assurances/Assurance vie : 95
- ▲ Assurance contrat : 13
- ▲ Assurance cotisations : 5
- ▲ Assurance emprunteur : 103
- ▲ PERP : 53

### **AUTRES : 304**

- ▲ Divers (changement d'adresse, demandes sans réponse, archives, mineurs ...) : 99
- ▲ Internet / téléphonie : 14
- ▲ Successions : 70
- ▲ Surendettement : 33
- ▲ Usurpation d'identité / escroquerie : 19
- ▲ Secret bancaire / protections des données personnelles : 15
- ▲ Qualité du service : 19
- ▲ Fiscalité : 17
- ▲ En cours de traitement : 37

Annexe 7

## 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 2016 – Annexe 5),
2. après avoir fait une demande écrite auprès du Service Relations Clientèle ou du Service Réclamations de son établissement bancaire. Le délai de réponse est fixé à 2 mois maximum.  
Si la réponse apportée par ce service n'est pas satisfaisante ou en cas d'absence de réponse, le Médiateur peut être saisi.
3. La réclamation auprès du Service Relations Clientèle ou du Service Réclamations doit être datée de moins d'un an.
4. Le consommateur doit être une personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels.
5. Le litige ne doit pas être ou avoir 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),

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"),

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

- ▲ Réunion de constitution du dossier à remettre à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) le 13 janvier 2016.
- ▲ Rendez-vous avec Emmanuel Constans, Président du Comité consultatif du secteur financier et Nicole Nespoulous de la CECMC le 24 février 2016.
- ▲ Réunion de formation : Le Cercle des Médiateur Bancaires le 7 mars 2016.
- ▲ Rendez-vous Nicolas de Sèze, médiateur de la Banque de France le 8 mars 2016.
- ▲ Réunion avec les représentants médiation de la Caisse d'Epargne de Picardie le 10 mars 2016.
- ▲ Audition à la CECMC le 16 mars 2016.
- ▲ Réunion avec les représentants de la Banque Populaire Rives de Paris le 22 mars 2016.
- ▲ Restitution de la mission du Cabinet EY le 31 mars 2016.
- ▲ Réunion de formation : Le Cercle des Médiateurs Bancaires le 4 avril 2016.
- ▲ Réunion avec les représentants de la Banque Palatine le 18 mai 2016.
- ▲ Rendez-vous avec Martine Briat, Directeur juridique Cartes Bancaires CB le 19 mai 2016 sur le thème de la fraude via les opérateurs de téléphonie.
- ▲ Réunion adhérents le 20 juin 2016 : Présentation de l'activité du service de médiation.
- ▲ Point-presse le 22 juin 2016, présentation du rapport d'activité 2016.
- ▲ Rendez-vous avec Bernard POUY, Directeur Général de GROUPAMA Banque, Delphine d'AMARZIT, Directrice Générale Déléguée et Marie-Claude SOSTER, Directeur des Réclamations et recherches clients le 6 septembre 2016, dans le cadre du développement de la nouvelle offre avec ORANGE.
- ▲ Assemblée Générale du Cercle des Médiateurs Bancaires le 19 septembre 2016.
- ▲ Rendez-vous avec le Secrétaire Général de la Confédération des Crédits Municipaux, Monsieur Leuret, le 15 novembre 2016.

- ▲ Journée de formation du Cercle des Médiateurs Bancaires le 21 novembre 2016 sur le thème « Moyens de paiements et sécurité ».
- ▲ Colloque sur la Médiation de la consommation organisée à Bercy le 29 novembre 2016, par Martine PINVILLE, Secrétaire d'Etat Chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire.
- ▲ Intervention auprès du Conseil CB du GIE Carte bancaire le 1<sup>er</sup> décembre 2016.
- ▲ Rendez-vous avec Monsieur Guibout, directeur juridique de Boursorama le 7 décembre 2016.
- ▲ Visite de Virginie LARCENET et Philippe CESCHI du Département Qualité Satisfaction Clients de la Banque Populaire Rives de Paris le 7 décembre 2016.
- ▲ 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 ».





[www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)

Monsieur le Médiateur auprès  
de la Fédération Bancaire Française

CS 151 — 75422 Paris Cedex 09

**Médiateur auprès de la FBF :**  
Paul LORIDANT

**Equipe Médiation**

Carole DE GAULLE  
Christelle DUCHAINE  
Marianne ELUERE  
Lydia FLOM-SADAUNE  
Adéline GUERIN  
Camille MONTET  
Sandie PALMA  
Jane RATIARISON

*Imprimé en juin 2017*