

LE MEDIATEUR  
AUPRES DE LA FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

COMPTE RENDU D'ACTIVITE  
2010

B. JOLIVET  
L. FLOM SADAUNE

Le présent rapport a pour objet de présenter pour **2010** les travaux du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF).

Il s'efforce de respecter, chaque fois que cela a été possible, le « plan type » pour l'activité 2010 qui lui a été envoyé par le Comité de la médiation bancaire.

Diverses annexes précisent le mode de fonctionnement de cette médiation. C'est le cas notamment pour la liste des **118** établissements adhérents en 2010 à la médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, contre 125 en 2009, 122 en 2008, 118 en 2007, 119 en 2006, 125 en 2005 et 122 en 2004, et pour la convention qui les lie dans ce cadre à la Société de Développement des Techniques Bancaires (SDTB), filiale à 100% de la FBF.

L'attention du lecteur est appelée sur le fait que ce rapport concerne **exclusivement** l'activité du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. Les bilans d'ensemble de la médiation bancaire sont retracés par le Comité de la médiation bancaire dans ses rapports annuels ([www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)).

\* \*  
\*

## 1/ Le contexte bancaire et financier:

L'activité globale du Service de médiation de la Fédération Bancaire Française s'est stabilisée en 2010 à un niveau relativement élevé pour atteindre ce qui pourrait constituer un régime de croisière.

## 2/ Coordonnées du médiateur :

Elles n'ont pas changé en 2010.

Le médiateur auprès de la FBF peut être saisi par courrier, à la boîte postale BP 151 – 75422 Paris Cedex 09 où il est seul à avoir accès.

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

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

## 3/ Les grandes tendances de l'activité de médiation en 2010:

- **1286** courriers (soit une légère diminution d'environ 6%) ont été reçus et enregistrés en 2010 contre 1366 en 2009, 992 en 2008, 1076 en 2007, 938 en 2006, 862 en 2005, 914 en 2004 et 1 043 en 2003.
- **50** banques adhérentes ont été « actives » en 2010 – c'est-à-dire qu'au moins un courrier les concernant a été reçu par le médiateur. – Ce nombre était de 54 banques en 2009, 47 en 2008, 48 en 2007, 39 en 2006, 45 en 2005, 35 en 2004 et de 45 en 2003.

Par ailleurs, les thèmes des saisines enregistrées en 2010 confirment l'évolution amorcée depuis 2008 :

- Les litiges relatifs au fonctionnement du compte de dépôt sont toujours à un niveau important. Les principaux points de litige restent les demandes de clôtures non *effectuées*, les incidents de paiements et les difficultés liées aux comptes joints auxquels se rajoutent les contestations d'écritures, y compris les dépôts et les retraits.

- Les litiges concernant les moyens de paiement sont en nette progression dans tous les domaines : cartes bancaires, chèques, virements et prélèvements. Les demandes de remboursement pour des opérations frauduleuses sur carte bancaire ont particulièrement augmenté.
  - Comme précédemment, les litiges relatifs aux opérations de crédit sont toujours en nombre important, et tout spécialement dans le domaine du remboursement de crédits immobiliers et à la consommation. Cette évolution continue de traduire à la fois l'élargissement du champ de la médiation et l'impact de la crise économique et financière qui a perduré tout au long de l'année. On notera en particulier les différends portant sur les renégociations et les recouvrements de dettes ainsi que les litiges intervenant lors de la mise en cause des garanties.
  - Enfin, les litiges en matière d'épargne et de placements financiers poursuivent leur progression avec l'invocation notamment de la notion de « défaut de conseil ». Les litiges sur les produits d'épargne réglementés se sont largement accrus, alors que ceux concernant les rendements financiers espérés et les contrats d'assurance vie en unités de comptes ont légèrement diminué.
- S'agissant du traitement des litiges relatifs à des contrats d'assurance, il continue à se faire, lorsque cela est souhaitable, en collaboration avec le médiateur de la FFSA (Monsieur Francis FRIZON).
- Je rappellerai à nouveau qu'un certain nombre de sujets gagneraient à être approfondis. Il s'agit notamment des clôtures de compte effectuées tardivement par les établissements, de l'aspect bancaire des successions et du traitement des comptes joints qui demeurent source de fréquentes incompréhensions.

#### **4/ Activité du médiateur :**

- Le mandat du médiateur est d'une durée de deux ans.
- La portée de la médiation est précisée par la charte (annexée) qui lui est applicable, qui prévoit notamment que le médiateur établit une « proposition de règlement amiable » adressée au client et à la banque qui doit faire l'objet d'une acceptation par les deux parties pour que la médiation puisse aboutir.
- Le traitement des réclamations :
  - Tous les courriers adressés au médiateur sont reçus directement et exclusivement par lui et son adjointe, à l'exclusion des courriers adressés à la Fédération Bancaire Française et transmis au service de médiation pour traitement. Ils font toujours l'objet d'un accusé de réception.

- Lorsque le dossier est hors du champ de compétence ou lorsqu'il n'est encore qu'une réclamation (le médiateur n'intervenant qu'en cas de litige constaté), il est transmis à l'établissement de crédit concerné en lui demandant de tenir le médiateur informé de la suite donnée. L'expéditeur est naturellement avisé de cette transmission.
- Pour plus d'efficacité, le médiateur s'appuie sur un réseau de **correspondants** désignés par les établissements adhérents, permettant ainsi à la procédure de médiation de fonctionner de manière contradictoire.

## 5/ Analyse de l'activité :

A) Les **1286** courriers reçus en 2010 ont été orientés de la manière suivante :

- **413** contre 493 en 2009 ont été écartés comme n'étant pas du ressort du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. (courriers concernant d'autres médiateurs, d'autres activités – assurances, établissements financiers couverts par l'ASF, médiation de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), des demandes de recours sur des médiations...). Cette diminution est naturellement bien venue. Elle traduit le fait que le client est désormais mieux informé sur la nécessité pour lui de s'adresser à « son » médiateur.

Cette évolution vers des recours effectivement adressés aux médiateurs compétents couplée avec l'épuisement préalable des voies de recours internes (voir ci après) devrait se poursuivre, surtout si l'information des clients sur le fonctionnement de leur médiation leur est rappelée de manière régulière et appropriée.

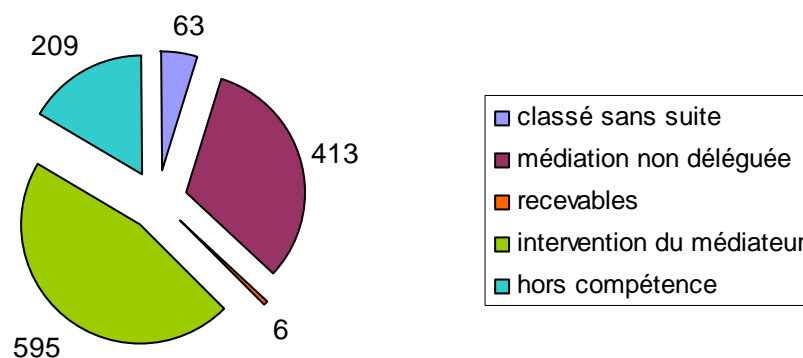
Cette « perte de chiffre d'affaires » devrait me délivrer de travaux inutiles et me permettre de mieux me concentrer sur mon cœur de cible.

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

S'agissant de la médiation FBF proprement dite:

- **209** ont été rejetés comme étant adressés au bon médiateur mais pour des sujets ne comportant pas un litige. (cf. demande de virement, de photocopie, changement d'adresse...)
- **595** ont été différés pour non épuisement préalable des voies de recours interne des établissements.
- **6** dossiers (contre 19 en 2009, 22 en 2008, 14 en 2007, 14 en 2006, 33 en 2005 et 29 en 2004) ont fait l'objet d'une médiation explicite. La proposition de médiation a reçu l'accord des deux parties pour 4 dossiers, elle a été rejetée par le client pour un dossier. Il reste encore un dossier ayant le statut de recevable à la procédure de médiation.

### Statut des 1286 dossiers reçus en 2010



### B) La résolution de certains litiges :

Cette année, **407** courriers sur les 804 concernant une banque adhérente au service de médiation de la FBF, en plus des **6** dossiers de médiation, ont trouvé une solution satisfaisante pour les demandeurs du seul fait d'un passage par la « case » médiateur.

- 80 classés en « hors compétence »
- 327 classés en « intervention du médiateur»

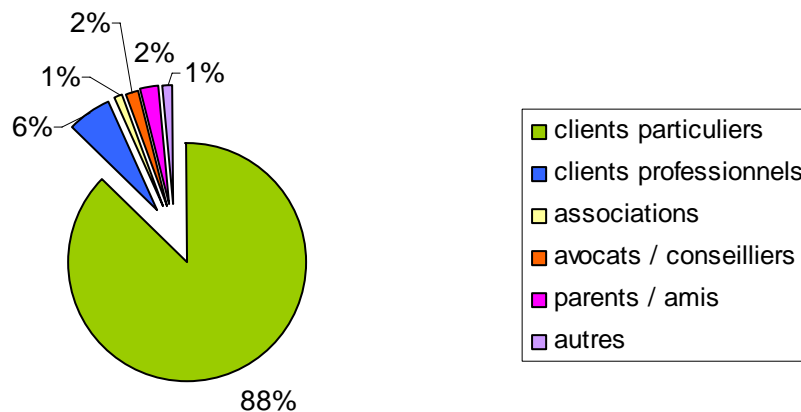
Par ailleurs, 9 dossiers classés en médiation « non déléguée » ont également trouvé une solution satisfaisante pour le client.

### C) Origine de la saisine.

Sur ces 1286 courriers, la majorité a, comme précédemment, été envoyée directement par le client, personne physique. Les 79 courriers concernant des professionnels ont été systématiquement dirigés vers les banques concernées. Ils ont également fait l'objet d'une information relative au médiateur du crédit.

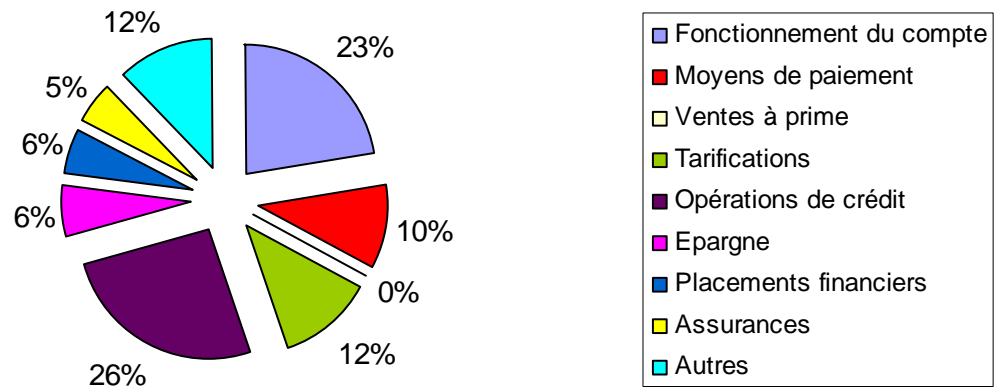
Je note à nouveau **la faiblesse des saisines par les associations** (12 dossiers) qui devrait, à mon avis, faire l'objet d'une réflexion renouvelée. 22 dossiers m'ont été adressés par l'intermédiaire de cabinets d'avocats ou de notaires et 19 par des élus ou le médiateur de la République.

**Origines des saisines 2010**

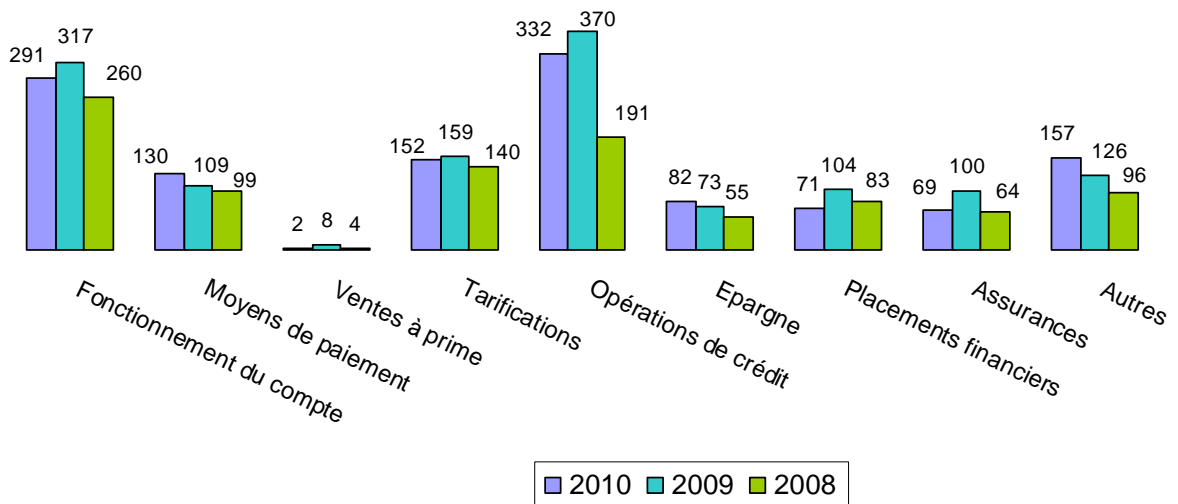


**D) Analyse par thèmes des saisines :**

**Thèmes des litiges 2010**



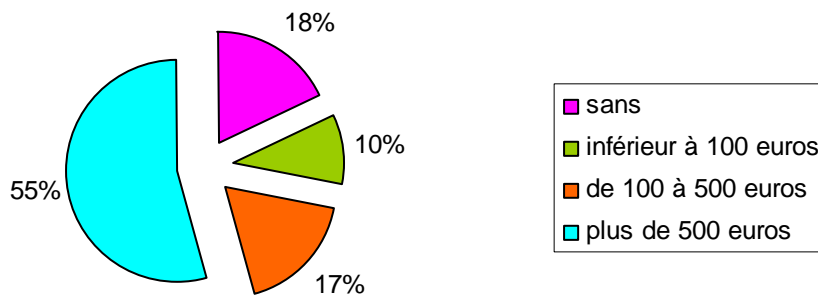
**Analyse comparée 2008 - 2010**



L'analyse détaillée de ces saisines figure en annexe du rapport.

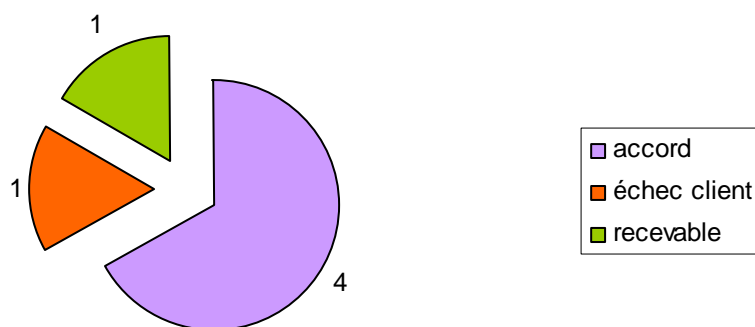
**E) Aspect financier des dossiers reçus :**

**Aspect financier des dossiers reçus en 2010**

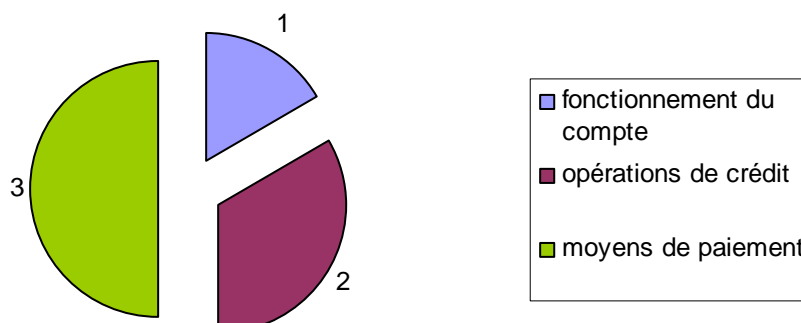


**F) Analyse des médiations :**

**Suivi des 6 dossiers de médiation**



## Objet des litiges des dossiers de médiation



Par ailleurs, afin d'être plus complet, il faudrait ajouter que 82 dossiers dont les litiges rentrent dans le champ de compétence du médiateur, ont fait l'objet d'une étude particulière de ma part et ont reçu une réponse appropriée.

### G) Fonctionnement :

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

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

- des établissements de taille modeste, d'origine française ou étrangère,
- des établissements faisant partie d'un groupe mutualiste ou coopératif,
- des établissements dont l'activité de banque de détail est restreinte ou spécialisée (cf. gestion de fortune...),
- la majorité des banques à distance qui n'ont pas de guichet mais une activité via internet.

Cette forme de médiation n'est donc pas comparable à celle recensée par le Comité de la médiation bancaire comme étant pour « compte propre ». Le nombre de courriers et de médiation qu'elle recense (1286 en 2010) étant notamment très inférieur à celui des grands groupes qui constituent l'essentiel de l'activité de banque de détail (près de 34 000 réclamations en 2009), il serait imprudent d'en tirer des conclusions générales.

Elle comporte toutefois des caractéristiques propres qui méritent d'être soulignées :

- Le positionnement totalement extérieur de son médiateur choisi par la FBF et rémunéré par elle (plutôt que par les établissements) ne peut que conforter la perception de son indépendance.
- Son fonctionnement s'articule autour d'un réseau de **correspondants** désignés par les établissements avec lesquels les relations sont généralement tout à fait satisfaisantes. De ce fait, c'est l'ensemble des courriers reçus qui fait l'objet d'un suivi particulier. Cette pré-médiation explique le taux élevé des courriers recevant spontanément une réponse favorable. De même, le nombre relativement modeste des médiations s'explique en partie par cette amélioration sensible des relations banques – clients et par leur remplacement fréquent par de simples « interventions » du médiateur aussi bien acceptées par les banques et les clients, sans être aussi formelles.
- La relation privilégiée avec les banques à distance permet également de traiter d'une manière spécifique et dans le cadre d'un dialogue rapproché les problèmes particuliers tenant à ce type de relations et à l'usage de l'internet.

2/ Le délai de deux mois fixé au médiateur a été raisonnablement tenu, même si la complexité croissante des dossiers rend cet objectif plus difficile à atteindre (voir plus loin).

3/ Les difficultés que j'ai pu rencontrer en 2010 dans l'exercice de la médiation FBF sont de divers ordres :

- Je suis à nouveau amené à rappeler avec force que la médiation présume la bonne foi de toutes les parties au litige, d'autant que je ne dispose naturellement d'aucun pouvoir d'investigation. Je me trouve de plus en plus fréquemment confronté à des litiges où les éléments avancés sont « parole contre parole » sans disposer d'éléments de preuve crédibles.

- J'ai été à nouveau conduit à indiquer que certaines pratiques toujours en usage sont incompatibles avec la médiation :
- L'indication à l'avance que mes recommandations sur certains dossiers seraient de toutes façons rejetées,
- La clôture de compte en cours de médiation qui aurait pour effet d'y mettre fin,
- La mise au contentieux avec intervention d'un organisme de recouvrement valant interruption de la médiation.

4/ Mes relations avec la FBF continuent à s'inscrire dans le cadre d'une stricte « muraille de Chine » :

- Comme les années précédentes, mon indépendance et mon impartialité n'ont jamais été mises en question par la FBF ou les établissements adhérents à sa médiation.
- Il ne m'est plus demandé, comme les premières années, de présenter aux instances compétentes de la FBF en matière de banque de détail et à distance, mon rapport d'activité ainsi que mes suggestions.
- Mon contact avec la nouvelle représentante de la FBF au Comité de la médiation bancaire s'est enrichi d'échanges plus fréquents sur les sujets traités par ce dernier.
- Je renouvelle, comme les autres années, ma proposition que la FBF puisse réunir les adhérents à son dispositif de médiation pour recueillir leurs observations et leurs suggestions d'amélioration.

## **6/ Cadre de fonctionnement de la médiation FBF:**

A) En application de la Charte de la Fédération Bancaire Française, le compte rendu du médiateur est rendu public, en particulier sur le site internet de la FBF.

B) Le médiateur dispose d'un bureau et des moyens, notamment informatiques, qui lui sont nécessaires. Une assistante (Madame Flom Sadaune) est mise à sa disposition et s'occupe exclusivement de la médiation.

Je note à nouveau que les évolutions du champ de compétence et la complexité croissante des sujets traités rendent désormais l'accomplissement des tâches de médiation très chargé par rapport à cet effectif.

C) Les principaux éléments juridiques sur lesquels s'appuie l'activité du médiateur auprès de la FBF ont été en 2009:

- Le Code monétaire et financier, et notamment ses articles **L 315 – 1, L 312-1-1 et L 314 – 12**.
- L'article 2238 du Code civil relatif au délai de prescription.
- L'arrêté ministériel du 8 mars 2005 précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt.
- L'arrêté ministériel du 4 avril 2005 fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt.
- Les recommandations du Comité de la médiation bancaire.
- La charte du service de médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, telle que modifiée en janvier 2008.
- La convention de médiation entre la SDTB et les banques adhérentes, telle que modifiée en janvier 2010.

Deux novations importantes sont à rappeler :

- L'extension du champ de compétence de la médiation aux utilisateurs et prestataires de services de paiement dans le cadre de la directive européenne sur les services de paiement, sans applications particulières en 2010.
- La modification du régime des prescriptions applicables à la médiation désormais déterminé par l'article 2238 du Code civil.

## **7/ Remarques et suggestions générales:**

### **A) S'agissant de la portée de la médiation bancaire de la FBF :**

Il est important de souligner que la loi précise désormais clairement l'applicabilité de la médiation légale « aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ».

Cette clarification bienvenue a permis de lever les difficultés qui pouvaient exister précédemment et a évité toute ambiguïté par rapport à l'activité du médiateur du crédit.

### **B) Les nouvelles institutions financières :**

La mise en place de nouvelles institutions financières, l'ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel) – rassemblant sous sa supervision banques et assurances – de même que la création d'un pôle commun entre l'ACP et l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) dédié pour l'essentiel à la supervision des conditions de commercialisation des produits financiers émis par l'ensemble de ces réseaux constitue pour les médiateurs bancaires un événement majeur.

Elles introduisent en effet la prise en compte, en tant que telle, par les autorités de supervision d'une dimension essentielle, la sécurité des consommateurs. L'exposé des motifs de l'Ordonnance du 22 janvier 2010 indique d'ailleurs clairement que la réforme place désormais « la protection du consommateur au cœur de la supervision », et notamment par l'examen des questions de relations avec les clients.

La médiation bancaire, pour ce qui la concerne est une activité spécifique, définie et régulée par la loi. Elle est caractérisée par son indépendance, garantie par le Comité de la médiation bancaire présidé par le Gouverneur de la Banque de France. Elle ne comporte de ce fait aucun recouvrement et a fortiori aucune substitution possible avec l'Autorité de Contrôle Prudentiel.

Par contre, du fait de la convergence des objectifs qui leur sont assignés, il me paraît tout à fait souhaitable qu'une bonne coopération s'établisse entre les médiateurs et la Direction du contrôle des pratiques commerciales de l'ACP, dirigée par Mme de Chatillon.

C'est ainsi que l'ACP peut s'assurer du suivi effectif des dossiers de réclamation qu'elle reçoit, y compris lorsqu'ils sont déjà suivis par la médiation bancaire, et éviter, le cas échéant, les conflits négatifs.

Elle peut également réorienter des réclamations vers la médiation lorsqu'il s'agit de litiges et contribuer à la faire ainsi mieux connaître.

De même, un dialogue utile peut s'établir sur le rôle spécifique imparti à la médiation bancaire lorsque les banques commercialisent des produits d'assurance.

D'une manière générale et pour ce qui me concerne, je me félicite des excellentes relations déjà nouées et notamment d'avoir été auditionné à plusieurs reprises par cette Direction dans un climat toujours constructif.

### **C) Prix et frais bancaires :**

J'avais indiqué, dans mon précédent rapport que – même si les médiateurs ne sont pas compétents en matière de tarifs ou de prélèvements bancaires mais seulement pour les procédures qui les mettent en œuvre – la pression demeurait très forte dans ce domaine, y compris sur la lisibilité et la bonne compréhension des tarifs et des frais.

A cet égard, les mesures décidées dans le cadre du CCSF du 21 septembre 2010 sur la base des propositions de Messieurs Pauget et Constans constituent une étape importante par la réponse qu'elles apportent aux questions qui me sont le plus fréquemment posées et améliorent significativement le climat général des relations banques – clients.

### **D) La mise en place des normes, bonnes pratiques et recommandations bancaires :**

La mise en place de ce dispositif dans le cadre de la loi de régulation bancaire et financière du 23 octobre 2010 constitue un progrès considérable.

L'évolution vers un dispositif de « soft law » qui s'étage sur trois niveaux :

- Les normes professionnelles normatives éventuellement homologuées, prises après avis du CCSF et contrôlées dans leur application par l'ACP.
- Les bons usages professionnels élaborés par la profession bancaire et transmis à l'ACP.
- Les préconisations élaborées par la profession.

va tout à fait dans le sens des suggestions que j'avais présentées à plusieurs reprises dans mes précédents rapports.

Les nouvelles prescriptions devraient faciliter considérablement le travail des médiateurs qui pourront en tenir compte directement dans l'élaboration de leurs propositions de médiation. Leur caractère plus pragmatique et souple dans l'application est tout à fait en ligne avec l'esprit de la médiation bancaire. Il est évidemment souhaitable qu'elles soient largement rendues **publiques** et diffusées pour qu'il soit clair qu'elles sont, dans beaucoup de cas, opposables par les clients à leur banque.

L'élargissement du référentiel ainsi mis à la disposition des médiateurs bancaires, au-delà du dispositif législatif et réglementaire et des jurisprudences de la Cour de Cassation, devrait contribuer à l'enrichissement de leur rôle, surtout si leur information et, le cas échéant, leur formation sont en mesure de prendre en compte ces nouveaux éléments.

Pour ne prendre qu'un exemple, l'arrêté du 24 mars 2011 portant homologation d'une norme professionnelle en cas de surendettement est une parfaite illustration de cette évolution.

Les médiateurs avaient, pour ce qui les concerne, fréquemment appelé l'attention de leurs autorités sur les difficultés rencontrées pour « emboîter » surendettement et pratiques bancaires courantes.

Les propositions élaborées par Madame Cohen – Branche, Conseiller à la Cour de Cassation et par ailleurs membre du Comité de la médiation bancaire, ont servi de base aux travaux législatifs.

La norme professionnelle qui en découle directement a été adoptée par la profession et homologuée après examen en CCSF. Elle répond, pour ce qui me concerne, avec une raisonnable souplesse d'application, à la plupart des questions qui m'étaient régulièrement posées sur ces sujets délicats et socialement extrêmement sensibles.

## **8/ Remarques et suggestions particulières :**

### **A) Prélèvements :**

Je continue à appeler l'attention des autorités compétentes sur les nombreuses difficultés rencontrées jusqu'à présent pour ce qui concerne les prélèvements bancaires.

Naturellement, le nouveau régime mis en place – en application de la directive européenne de 2007 – par le décret et les arrêtés de juillet 2009, devrait modifier substantiellement les pratiques des banques et des créanciers.

Il reste qu'une vigilance particulière devra s'exercer sur l'application de ces dispositions dans un domaine extrêmement sensible de la vie pratique des clients des banques.

## **B) Epargne sur livrets :**

J'appelle à nouveau l'attention sur ce sujet qui fait l'objet, dans mon champ de compétence, de nombreuses réclamations relatives aussi bien à la publicité qu'au fonctionnement.

Le marketing extrêmement actif et concurrentiel relatif à ces produits, en particulier en période de taux bas de rémunération de l'épargne, conduit souvent à des offres promotionnelles à durée limitée assorties de taux et de primes trop souvent peu compréhensibles voire délibérément ésotériques. Le fait qu'il s'agisse d'argent mobile au gré des offres alternatives ou successives dans des banques différentes ne simplifie pas les choses.

De même, les conditions générales – applicables en cas de difficultés – font souvent l'objet de subtilités juridiques qui, pour être contractuellement fondées, n'en sont pas moins de nature à « piéger » les épargnants qui en auraient fait une lecture distraite ou négligente.

La clarté des offres dans ce domaine devrait pourtant constituer un élément essentiel de la loyauté des rapports avec les épargnants et je suis bien évidemment amené à en tenir compte, en particulier lors de médiations effectuées en équité.

J'ai été amené à rappeler ces principes à plusieurs reprises. A titre d'exemple, voici un extrait de certaines de mes observations :

*« J'estime que si les banques sont tenues de respecter des règles juridiques, elles ont également une obligation régulièrement rappelée par les Autorités qui les supervisent de présenter des offres claires et aisément compréhensibles par leurs clients. »*

*Dans le cas d'espèce, l'offre présentée est sans doute juridiquement correcte mais du point de vue qui est le mien dans le cadre d'une médiation, elle peut – à défaut d'une explication explicite **préalable** – entraîner une confusion. Je considère à cet effet que les offres promotionnelles présentées dans le cadre d'un marketing imaginatif, ce qui n'est pas en soi contestable, devraient cependant veiller tout particulièrement à leur intelligibilité par le client potentiel, pour préserver la symétrie de leurs rapports. »*

Sur ce point, et pour tenir compte du fait que ces litiges, au-delà des réclamations purement individuelles, sont souvent répétitifs, je suis parfois amené à solliciter les

personnes chargées de la conformité dans les banques considérées pour leur signaler ma position et leur demander d'envisager le cas échéant une modification des procédures lorsqu'elles sont à mon avis défectueuses.

Dans la mesure où la médiation traite des litiges relatifs à des personnes physiques sans que cela puisse constituer une quelconque jurisprudence, je pense que la question de l'extension de ce recours à la conformité lorsqu'il ne s'agit pas d'aspects purement individuels pourrait faire l'objet d'une réflexion spécifique.

### **C) Utilisation des cartes bancaires à l'étranger:**

Plusieurs dossiers m'ont été soumis qui concernent l'utilisation des cartes bancaires à l'étranger.

Des clients qui partent en voyage à l'étranger, dont la situation est tout à fait régulière et dont certains prennent même la précaution avant de partir de prévenir leur banque et de vérifier ou de modifier leurs plafonds cartes se retrouvent parfois devant des situations extrêmement désagréables, leurs cartes se trouvant brusquement avalées ou refusées.

Pour certains, les difficultés sont importantes lorsqu'il s'agit de louer une voiture, de prendre une location ou une chambre d'hôtel – alors même que téléphoner ou joindre leur banque n'est pas toujours possible.

Dans ce cas, la réponse ultérieure de la banque est presque toujours la même – sans autre explication : « nous avons eu des informations nous permettant de penser que votre carte était susceptible de faire l'objet de fraudes et nous avons par conséquent mis immédiatement à zéro vos plafonds d'accès. » Dans certains cas, la banque mentionne avoir essayé de joindre son client, le plus souvent sans pouvoir y parvenir.

La banque estime généralement qu'elle a contractuellement le droit de procéder ainsi, sans autres justifications et que les clients n'ont qu'à « prendre leurs précautions » en se munissant systématiquement d'autres moyens de paiement (chèques de voyage, espèces).

Certaines banques acceptent d'indemniser leurs clients en leur ristournant l'abonnement annuel de leur carte, mais la plupart refusent tout geste commercial relatif aux préjudices encourus.

Cette question pourrait faire l'objet d'un examen particulier pour que, au minimum, les clients ne se trouvent pas dans des situations de ce type sans solutions alternatives ou de secours.

### **D) Les questionnaires adressés aux clients :**

C'est un sujet complexe qui suscite auprès du public, de la presse, voire de la CNIL, questions et souvent incompréhensions.

Des clients de banques dont je suis le médiateur sont également dans ce cas et mettent alors en cause le caractère jugé inquisitoire de ces questionnaires en estimant que, sous couleur de lutte contre le blanchiment, ils correspondent davantage à du marketing qu'à une nécessité professionnelle.

Il est vrai que les questions posées ne distinguent pas toujours clairement ce qui ressort de la lutte contre le blanchiment et le terrorisme, ce qui est d'application stricte – et les questions de nature commerciale dont certaines sont cependant indispensables (cf.MIF) pour avoir accès à certains types d'offre.

Pour illustrer ce débat, je joins en annexe 7, une réponse adressée à certains clients pour tenter de clarifier le débat.

#### **E) Le délai de réponse des banques et du médiateur :**

Certains clients se plaignent de ce que leur établissement ne répond pas aux lettres recommandées (LRAR) qui leur sont adressé dans le cadre de l'épuisement des voies de recours préalable, bloquant ainsi la constitution éventuelle d'un litige qui est indispensable pour ouvrir l'accès à une médiation.

Sauf à ce que la charte de médiation, applicable à chaque médiateur, traite ce point, l'insatisfaction demeure. Dans mon cas, la charte de la Fédération Bancaire Française dispose que la non-réponse de la banque à une question posée par écrit au terme d'un délai de deux mois est constitutive d'un litige examinable comme tel.

Pour ce qui est du médiateur lui-même, la loi prévoit expressément qu'il est **tenu de statuer** dans un délai de deux mois à compter de sa saisine, cette prescription n'étant assortie d'aucune sanction.

Pour ce qui me concerne, je considère que ce délai dont le respect est très sensible pour les clients, est applicable dès lors que je dispose d'un dossier complet pour me permettre de me former un jugement aboutissant à une proposition. Cette mise en état peut naturellement prendre un certain temps pour obtenir les réponses des banques et des clients concernés, surtout si le dossier est ancien, complexe ou, le plus souvent, insuffisant.

La Fédération Bancaire Française n'a toutefois pas envisagé, malgré ma demande et compte tenu du libellé de la loi, de modifier sa charte sur ce point, en précisant par exemple qu'il s'agit d'une saisine « effective » c'est-à-dire complètement documentée.

J'appelle l'attention sur ce sujet, dans la mesure où le médiateur peut être – heureusement rarement – amené à violer la loi sur ce point sans que cela soit véritablement de son fait. Une réflexion générale sur la portée des chartes de médiation pourrait, le cas échéant, inclure ce point délicat.

## **F) Le rôle des sociétés de recouvrement :**

Au terme de relations conflictuelles, il arrive fréquemment qu'une banque décide d'interrompre les relations avec son client et de transmettre la dette dont il est redevable à une société de recouvrement. Cette situation est susceptible de donner naissance à de nombreuses difficultés, dont j'ai été saisi.

Ce transfert unilatéral du client à une autre entité que la banque, à laquelle il est normalement lié par une convention de compte, constitue une modification substantielle de leurs relations.

Il en va différemment selon que cette convention a été préalablement résiliée par la banque (avec des délais raisonnables) ou non.

Dans le premier cas, la banque estime généralement qu'elle est en droit de résilier la convention de compte, par LRAR, de mettre fin aux découverts, de demander le retour des moyens de paiement en circulation et de faire jouer l'exigibilité immédiate de dettes dûment constatées – en confiant sans délai à un organisme spécialisé le recouvrement de ces dettes, moyennant des frais d'ouverture du dossier de recouvrement.

Il se trouve que dans de nombreux autres cas, la banque ne procède pas ainsi et met directement la dette en recouvrement auprès d'un organisme spécialisé sans en avoir arrêté le montant de manière contradictoire et sans avoir préalablement clôturé le compte, en estimant, au moins par commodité comptable, que des opérations bancaires peuvent encore intervenir sur le compte jusqu'à l'apurement définitif de la dette.

Dans ce cas, il arrive que la banque indique au client qu'il veuille bien s'adresser dorénavant et exclusivement à l'organisme auquel elle a « délégué » ses pouvoirs – et qu'elle ne communique plus avec son client, y compris pour lui fournir des relevés de compte et autres éléments d'information résultant de la convention de compte qui n'a pas été dénoncée – et sans que le compte ait été « techniquement » clôturé.

La société de recouvrement se borne alors à indiquer que sa mission est de gérer le recouvrement de la créance qui lui a été confié, à l'exclusion de toute autre activité qui résulterait de la gestion du compte, laissant ainsi le client « en l'air ».

Ces situations sont bien évidemment difficiles à régler par le médiateur – surtout si la banque lui indique qu'elle n'est plus concernée dans la mesure où elle a désormais confié les choses à un tiers non bancaire dans le cadre d'un processus purement contentieux. L'établissement concerté de bonnes pratiques serait probablement de nature à définir des procédures plus satisfaisantes.

\* \*  
\*

Au terme de près de 9 ans de médiations effectuées auprès de la Fédération Bancaire Française, je constate avec satisfaction que la médiation bancaire a progressivement trouvé sa place dans le paysage français des relations banques-clients.

Le service qu'elle rend gratuitement aux clients, lorsqu'ils ont un litige avec leur banque, est désormais mieux connu et apprécié du fait de sa rapidité et surtout de son pragmatisme soucieux d'équité.

L'extension du champ de compétence de cette médiation, le développement des services chargés des relations clientèle, la prise en considération personnalisée des clients par ce qui est devenu une industrie de services l'ont progressivement crédibilisée. De leur côté, les banques y ont trouvé – dans des activités de détail de plus en plus saturées – un élément de fidélisation des clients en contrepartie d'un effort financier finalement assez modeste. C'est aussi pour elles un moyen de mieux apprécier le bon fonctionnement de leurs procédures et les dérives éventuelles d'un marketing parfois technocratique.

Pour ce qui me concerne, je remercie particulièrement mes correspondants, dont le rôle au sein de leurs établissements est tout à fait essentiel dans la prise en compte de cette dimension. En tant que médiateur de plusieurs importantes banques à distance, je suis également très satisfait des importants progrès que la médiation nous a permis de réaliser ensemble en conciliant des méthodes modernes et performantes avec l'indispensable facteur humain lorsque des difficultés surviennent.

Il reste que, après la mise en place de la médiation bancaire, son élargissement et sa consolidation, des progrès sont encore possibles et souhaitables. Ils passent à mon avis, pour l'essentiel, par l'élargissement du rôle et de l'action du Comité de la médiation bancaire dont le rôle de régulation et d'animation est central et indispensable.

Cette perception que le moment est venu de donner à la médiation bancaire un second souffle et une nouvelle impulsion me paraît partagée par nombre de mes interlocuteurs. Je comprends que c'est également l'appréciation portée par le Gouverneur de la Banque de France, président du Comité de la médiation bancaire.

Les sujets qui pourraient être passés en revue à cette occasion ne manquent pas. Pour n'en retenir que deux, je mentionnerai :

1. Le renforcement de la crédibilité et de l'indépendance des médiateurs, en prenant en considération :
  - La rémunération des médiateurs, qui ne serait plus à la charge directe des établissements pour lesquels ils effectuent leur médiation.
  - La désignation par les banques des médiateurs qui devrait être complétée par un examen indépendant de leur aptitude.
  - L'information et la formation des médiateurs, pour qu'ils ne soient pas isolés dans un univers bancaire sans cesse plus complexe.

2. L'élaboration de recommandations qui pourraient préciser les principes et les bonnes pratiques qui animent la médiation bancaire:
  - A ce titre, les chartes de médiation individuelles, aujourd'hui fixées par les seules banques, devraient être publiées et faire l'objet d'un examen régulier, afin notamment de vérifier leur conformité et de pouvoir les enrichir par la prise en compte de bonnes pratiques.
  - Parmi les sujets qui pourraient être retenus dans cette perspective, je citerai : les questions de recevabilité et des délais applicables, la conformité des procédures, le rôle du conseil en matière bancaire, l'articulation avec la médiation des assurances...

Au-delà de ce renforcement et de cette clarification, je me permettrai d'insister sur le rôle que pourraient jouer les médiateurs dans cette recherche d'améliorations.

Les médiateurs qui exercent aujourd'hui un rôle de proximité et font vivre la médiation au quotidien sont aujourd'hui singulièrement absents de ce processus de réflexion. Si aucun d'entre eux ne siège au Comité, sans doute par crainte du corporatisme ou des conflits d'intérêt, leur rôle pourrait cependant être bénéfique s'ils étaient associés aux réflexions entreprises – ce qui n'est pas le cas, aujourd'hui. Ils seraient au surplus certainement honorés que leur expérience, leur pragmatisme et leur imagination puissent contribuer à l'enrichissement de cette activité à laquelle ils sont profondément attachés.

Leur participation à des réunions thématiques, leur avis sur les recommandations envisagées, notamment par voie d'auditions, marqueraient l'établissement d'une relation de confiance au service commun de ce mode alternatif de règlement des conflits dont les partenaires, les autorités, les magistrats soulignent l'intérêt de façon croissante.

## **ANNEXES**

1. La convention de médiation FBF.
2. La charte de la médiation auprès de la FBF.
3. Les banques adhérentes au service de médiation de la FBF.
4. Article L 315-1 du Code monétaire et financier.
5. Article 2238 du Code civil.
6. Thèmes des saisines 2010
7. Lettre relative aux questionnaires bancaires (extrait)