

LE MEDIATEUR
AUPRES DE LA FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

COMPTE RENDU D'ACTIVITE
2007

B. JOLIVET
L. FLOM SADAUNE

Le présent rapport a pour objet de présenter pour 2007 les travaux du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF).

Il s'efforce de respecter, chaque fois que cela a été possible, le « plan type » qui lui a été envoyé le 15 janvier 2008 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 2007 à la médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, contre 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).

* *
*

1/ Coordonnées du médiateur :

Elles n'ont pas changé en 2007.

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)

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

2/ Les grandes tendances de l'activité de médiation en 2007:

Les tendances constatées en 2007 sont dans la ligne de celles qui avaient caractérisé les années précédentes. Elles sont globalement satisfaisantes et marquent une consolidation dans le cadre du dispositif restreint mis en place en 2002.

- 1076 courriers ont été reçus et enregistrés contre 938 en 2006, 862 en 2005, 914 en 2004 et 1 043 en 2003.
- 48 banques adhérentes ont été « actives » en 2007 – c'est-à-dire qu'au moins un courrier les concernant a été reçu par le médiateur. – Ce nombre était de 39 banques en 2006, 45 en 2005, 35 en 2004 et de 45 en 2003.
La répartition des courriers aux banques « actives » est précisée par une liste en annexe.
- Les autres modifications intervenues sont soit mineures soit n'affectent pas significativement le périmètre de la médiation FBF.

3/ Activité du médiateur :

- Le mandat du médiateur est d'une durée de deux ans.
- Le champ de compétence de la médiation, légale (option A) ou étendue (option B), est déterminé par le choix des entreprises au moment de leur adhésion. La répartition en 2007 a été de 50 option A et 68 option B. Elle est retracée en annexe.
- 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 de toute autre personne. 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.

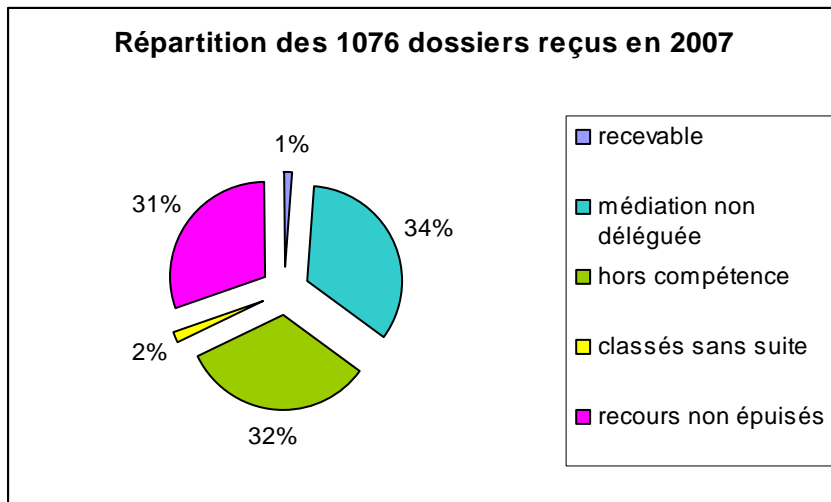
4 / Analyse de l'activité :

A) Les 1076 courriers reçus en 2007 ont été orientés de la manière suivante :

- 364 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...)

S'agissant de la médiation FBF :

- 347 ont été rejetés comme étant adressés au bon médiateur mais pour des sujets sur lesquels il n'est pas compétent. (cf. crédit, épargne...) compte tenu de l'option choisie par l'établissement.
- 21 ont été classés sans suite (demandes de renseignement, demandes de rendez vous....).
- 330 ont été différés pour non épuisement préalable des voies de recours interne des établissements.
- 14 courriers (contre 14 en 2006, 33 en 2005 et 29 en 2004) ont donc été directement « traitables » par le médiateur. Sur ces courriers, 8 ont fait l'objet d'une médiation explicite, 1 n'a pas été admis à la procédure de médiation et 5 ont le statut de recevable.



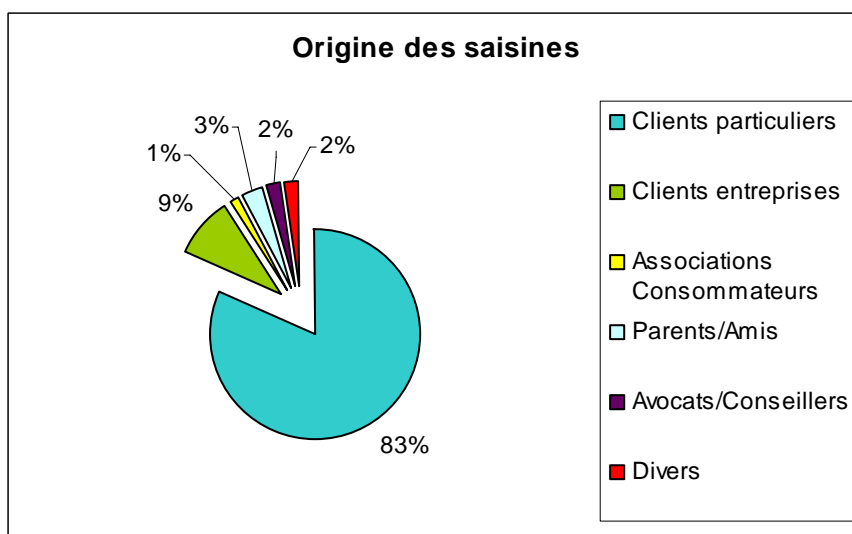
B) Il faut également observer que, au total, 214 courriers sur les 712 du ressort de la médiation FBF ont trouvé une solution satisfaisante pour les demandeurs du seul fait d'un passage par la « case » médiateur.

- 39 en « hors compétence »
- 173 en « recours non épuisés »
- 2 en « clôturé médiateur »

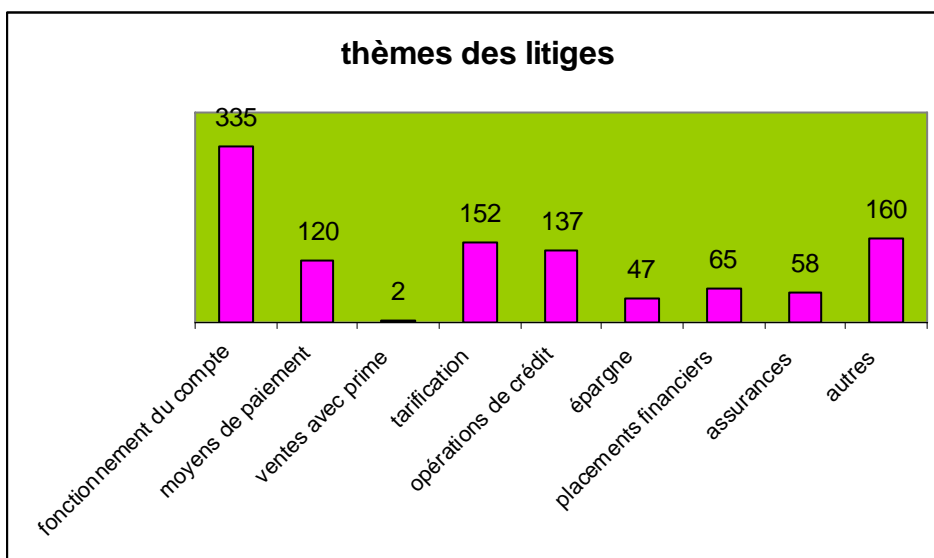
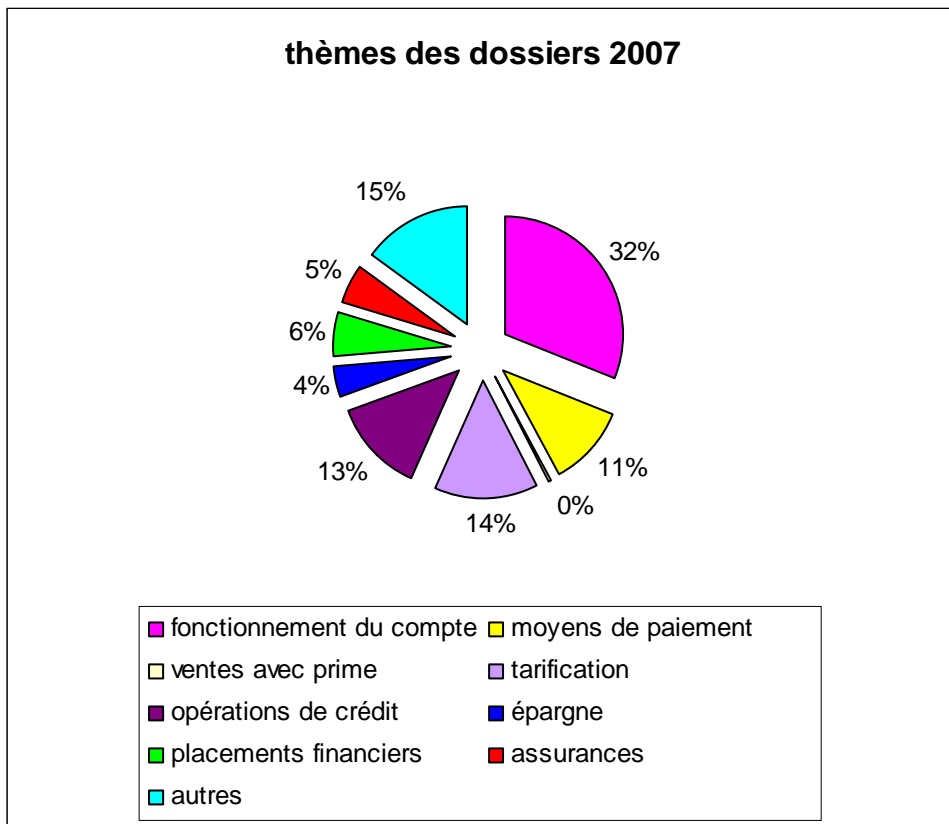
6 dossiers classés en médiation non déléguée ont également trouvé une solution satisfaisante pour le client.

C) Origine de la saisine.

Sur ces 1076 courriers, la majorité a été envoyée directement par le client :

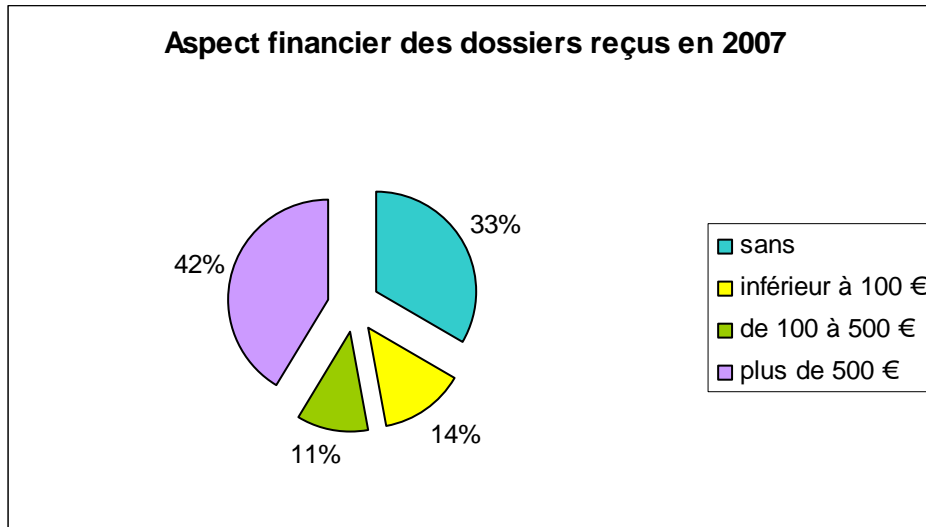


D) Analyse par thèmes des saisines :

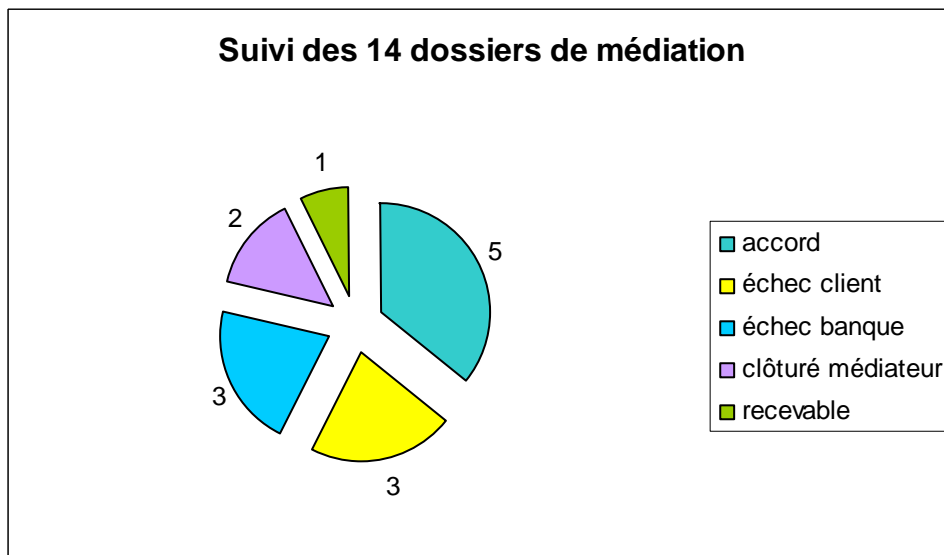


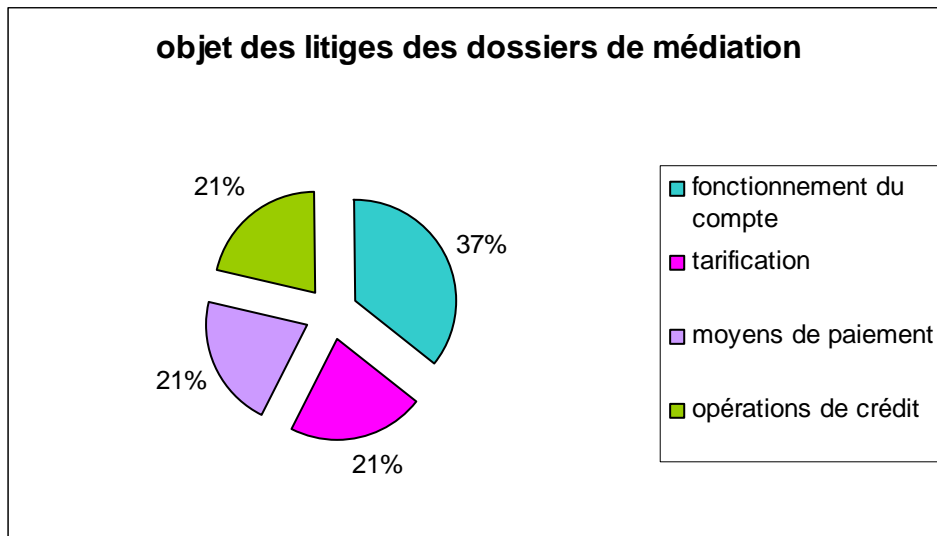
L'analyse détaillée de ces saisines figure en annexe du rapport.

E) Aspect financier des dossiers reçus :



F) analyse des médiations :





G) Fonctionnement :

- a) 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 guichets 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 (1076 en 2007) étant notamment très inférieur à celui des grands groupes qui constituent l'essentiel de l'activité de banque de détail (environ 23 000 réclamations), 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 une réponse favorable et de ce fait le nombre relativement modeste des médiations à proprement parler.
 - 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 liés à ce type de relations et à l'usage de l'internet (déficiences, codes, inadéquation des matériels, clôtures de comptes, informations, services relation-clientèle...).
- Le délai de deux mois fixé au médiateur a été tenu sans difficultés particulières.

b) Comme les années précédentes, j'estime que mon indépendance et mon impartialité n'ont jamais été mises en question par la FBF ou par les établissements qui adhèrent à son dispositif de médiation.

c) Les difficultés que j'ai pu rencontrer en 2007 dans l'exercice de la médiation FBF sont de divers ordres :

- Je suis régulièrement amené à rappeler que la médiation présume la bonne foi des parties au litige, d'autant que je ne dispose naturellement d'aucun pouvoir d'investigation.
- Mon champ de compétence est rarement contesté, même s'il l'a parfois été en matière de droit au compte s'agissant « d'éventuels futurs clients ».
- J'ai été conduit à indiquer à quelques établissements que certaines pratiques me paraissent incompatibles avec la médiation :
 - L'indication à l'avance que mes recommandations 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.

d) Deux autres points me paraissent à signaler :

- Quelques établissements considèrent que la médiation est du ressort des seules agences, c'est-à-dire de l'exploitation locale, ce qui ne facilite pas toujours la recherche d'un compromis.
- Quelques établissements ont encore une connaissance insuffisante de la législation et des règles applicables (notamment en matière de preuve) pour ce qui concerne les litiges relatifs aux cartes bancaires (vol, détournement, utilisation du code...).

5/ 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, notamment 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.
- c) Les principaux éléments juridiques sur lesquels s'appuie l'activité du médiateur auprès de la FBF ont été en 2007:
 - Le code monétaire et financier, et notamment ses articles L 312-1-1 à L 312-1-4.
 - 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 au 1^{er} janvier 2004.

- La convention de médiation entre la SDTB et les banques adhérentes, telle que modifiée au 1^{er} janvier 2004.
- S'ajoutent à ces textes :
 - l'avis du Comité de la médiation bancaire du 9 février 2006 sur la recommandation n° 2005-02 émise par la Commission des clauses abusives relative aux comptes de dépôt.
 - le suivi des engagements pris par les banques françaises dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) notamment en novembre 2004.

6/ Remarques et suggestions générales:

A) S'agissant du champ et de la portée de la médiation bancaire de la FBF :

J'ai pris bonne note du débat intervenu à ce sujet au cours de l'année 2007 qui a abouti au vote par le Parlement le 20 décembre 2007 d'une modification substantielle de l'article L 312-1-3 du Code monétaire et financier que j'avais moi-même suggérée dans mes précédents comptes rendus d'activité.

Comme l'indique le Comité de la médiation bancaire, dont l'avis du 11 juin 2007 en faveur d'un amendement au projet de loi portant développement de la concurrence au service des consommateurs est parfaitement explicite, l'extension du champ de compétence de la médiation va lui conférer une dimension nouvelle.

Dorénavant, les médiateurs pourront en effet connaître de l'ensemble des litiges relatifs aux services financiers et à l'exécution des contrats conclus tant en matière de comptes de dépôts que d'opérations de crédit, de produits d'épargne et d'instruments financiers.

S'agissant de la portée à accorder aux propositions de règlement amiable formulées par le médiateur auprès de la FBF, je maintiens ma proposition formulée dès 2004 et explicitée devant le Comité de la médiation bancaire de considérer que les adhérents à la médiation FBF prennent l'engagement d'appliquer ces propositions, sauf raison majeure. Concrètement, le refus d'une banque adhérente de se rallier aux conclusions du médiateur FBF ne serait possible que sur la base d'une motivation explicite et communiquée à tous.

Cette solution me paraît raisonnable et protectrice de l'équilibre entre les parties, sans aller jusqu'à la décision de suivre en tout état de cause les recommandations du médiateur jugée acceptable par certains grands réseaux.

B) La bonne connaissance de la médiation :

Cette question continue à me paraître fondamentale. L'extension du champ de compétence devrait d'ailleurs en accroître l'acuité.

A cet égard, l'étude entreprise par le Comité de la médiation bancaire et retracée dans son bilan pour 2006 (enquête relative à l'information diffusée par les établissements de crédit en matière de médiation bancaire) devrait être d'un grand intérêt et permettre d'aboutir à des recommandations opératoires.

C/ Suggestions particulières relatives à la médiation auprès de la FBF :

1) il serait plus clair et plus précis que le suivi - dans le cadre de la médiation – du respect des engagements pris par la profession bancaire (qui lui sont donc opposables) figure désormais explicitement dans la charte de la médiation FBF et dans la convention signée avec les adhérents à cette médiation.

2) Il me semblerait utile après plus de 5 ans de fonctionnement de la médiation et à la veille de la mise en place du nouveau dispositif légal, que la Fédération Bancaire Française puisse réunir les adhérents à son dispositif de médiation pour recueillir leurs observations et, le cas échéant, leurs suggestions sur l'amélioration de la charte et des méthodes employées.

3) Sujets d'étude :

Certains sujets reviennent régulièrement dans les courriers que je reçois, du fait notamment de l'imprécision ou de la diversité des pratiques bancaires dans ces domaines.

Ils me paraissent relever davantage de bonnes pratiques ou de bonne conduite que de l'addition de nouvelles réglementations. Ils pourraient utilement faire l'objet de réflexions plus approfondies de la part de la Fédération Bancaire Française et des organisations de consommateurs.

J'ai déjà mentionné dans mes précédents rapports :

- Les principes de tarification retenus pour les comptes « inactifs ou sans mouvements ».

- Les principes de tarification applicables lorsque le solde moyen créditeur du compte est inférieur à un certain montant.
- Les règles spécifiques applicables aux aspects bancaires des successions.
- Les conditions dans lesquelles le médiateur est susceptible d'intervenir lorsqu'une procédure de surendettement est engagée ou pourrait l'être. J'ai bien noté à ce propos que l'avis du Conseil économique et social de 2007 sur le surendettement des particuliers a également évoqué ce point. (Cf. annexe 5).

D'autres sujets pourraient également faire l'objet de réflexions complémentaires :

- La dissolution des comptes joints, en particulier en cas de séparation ou de divorce.
- Les règles applicables aux dépôts d'espèces des particuliers dans les automates bancaires.
- Les clôtures de compte de dépôt :
 - La gratuité de cette clôture a considérablement simplifié cette question. Il reste que les conditions de cette clôture demeurent souvent incertaines. Beaucoup de clients demandent en effet une clôture immédiate de leur compte courant et le voient souvent prématurément.
 - En pratique, un certain nombre de difficultés concrètes se posent du fait notamment de l'existence de moyens de paiement en circulation (chéquiers et cartes) qui doivent être restitués. Les chèques déjà émis peuvent également continuer à être valides pendant près d'un an. De même, les virements ou prélèvements en cours devraient être dénoués, alors que certains clients ont parfois oublié jusqu'à leur existence. Ces situations peuvent amener des rejets, éventuellement assortis de frais et des interdictions bancaires qui se traduisent sur l'ensemble des comptes, y compris ceux qui sont ouverts dans d'autres établissements.
 - Le traitement appliqué par les banques à ces situations est variable et peut aller jusqu'à des clôtures où le compte est cependant laissé « informatiquement » ouvert ou à des « fermetures administratives » distinctes de la clôture effective dont la date demeure indéterminée. Certaines opérations peuvent alors continuer à courir, notamment des

renouvellements de cartes avec imputation de cotisations annuelles ou des découverts désormais non autorisés assortis de frais liés à des opérations non prévues par le client.

- D'une manière générale, certains clients s'étonnent alors avec plus ou moins de vigueur et, le cas échéant, de bonne foi que leur compte n'ait jamais été effectivement fermé comme ils l'avaient demandé – en considérant éventuellement que leurs dettes résiduelles sont de ce fait à la charge de la banque. Une clarification des pratiques serait certainement bienvenue, au moins pour ce qui concerne l'information des clients et le cas échéant les mécanismes de transition (provisions éventuelles, interdictions bancaires...).

4/Réunions diverses :

J'ai participé en 2007 et au début 2008, à bon nombre de manifestations portant sur la médiation bancaire, et en particulier :

- ❖ Au Forum d'Iéna organisé par le Conseil économique et social en septembre 2007 et intitulé « vers l'ère de la médiation ? ».
- ❖ Au colloque organisé par la CLCV en janvier 2008 consacré aux litiges de consommation et intitulé « quelles conditions pour une médiation efficace ? ».
- ❖ A un séminaire organisé à Tunis en juin 2007, par l'Association professionnelle tunisienne des banques et établissements financiers et consacré à la médiation bancaire.
- ❖ A deux séminaires de formation organisés par l'ASSFORM pour le compte des organisations de consommateurs sur le règlement amiable des différends, y compris par la voie de la médiation bancaire, à Paris en mars 2007 et à Nantes en novembre 2007.

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. Articles L 312-1-1 à L 312-1-4 du Code monétaire et financier.
5. Avis du Conseil économique et social du 24 octobre 2007 relatif au surendettement des particuliers.
6. Thèmes des saisines 2007.