

BILAN DE LA MÉDIATION BANCAIRE  
POUR L'EXERCICE 2008

COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE



# SOMMAIRE

<b>AVANT-PROPOS.....</b>	<b>5</b>
<b>1. PRÉSENTATION DU DISPOSITIF DE MÉDIATION BANCAIRE ET RAPPEL DU CONTEXTE LÉGAL ET CONVENTIONNEL.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. PRÉSENTATION DU DISPOSITIF DE MÉDIATION .....</b>	<b>7</b>
1.1.1. Les modes alternatifs de règlement des conflits .....	7
1.1.2. Les caractéristiques du dispositif français.....	7
<b>1.2. L'ÉVOLUTION DU CONTEXTE LÉGAL ET CONVENTIONNEL.....</b>	<b>9</b>
1.2.1. L'incidence de la loi de sécurité financière et la mise en jeu des dispositions conventionnelles.....	9
1.2.2. L'apport de la loi de finances pour 2005 et de l'arrêté du 8 mars 2005 .....	11
1.2.3. L'extension de compétence introduite par la loi du 3 janvier 2008 .....	13
1.2.4. Perspectives d'évolution .....	13
<b>1.3. LE CONTEXTE EUROPÉEN.....</b>	<b>14</b>
1.3.1. Les textes d'orientation .....	14
1.3.2. La législation .....	15
<b>2. SYNTHÈSE DES RAPPORTS D'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS RELATIFS À L'ANNÉE 2008.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1. MÉDIATEURS POUR COMPTE PROPRE ET MÉDIATEURS         POUR COMPTE COMMUN.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2. L'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS AU COURS DE L'EXERCICE 2008 .....</b>	<b>18</b>
2.2.1. Aspects quantitatifs.....	18
2.2.2. La clientèle à l'origine quasi exclusive des réclamations .....	24
2.2.3. Analyse des dossiers hors champ de compétence .....	24
2.2.4. Analyse thématique des réclamations .....	28
<b>2.3. LES CARACTÉRISTIQUES DES AVIS .....</b>	<b>33</b>
2.3.1. Le léger allongement des délais de réponse .....	34
2.3.2. L'évolution différenciée de la composante financière des avis.....	35
2.3.3. La légère inflexion du rapport entre avis favorables et défavorables à la clientèle .....	36

2.4. LE STATUT ET LES POUVOIRS DU MÉDIATEUR .....	38
2.4.1. Une durée des mandats garante d'indépendance.....	38
2.4.2. La problématique renouvelée des compétences légale et conventionnelle .....	39
2.4.3. Des avis de fait contraignants pour les établissements .....	40
2.4.4. De timides signes d'élargissement de la diffusion des rapports d'activité.....	41
2.5. LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS .....	43
<b>3. INTERVENTIONS DU COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE .....</b>	<b>45</b>
3.1. CONTEXTE.....	45
3.2. LES DEUX PRINCIPAUX AXES D'INTERVENTION DU COMITÉ .....	45
3.2.1. L'inscription du dispositif dans le cadre européen .....	45
3.2.2. L'exercice d'une fonction support au service de la médiation bancaire .....	48
3.3. AUTRES INTERVENTIONS .....	49
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>51</b>
<b>LISTE DES ANNEXES.....</b>	<b>53</b>

## AVANT-PROPOS

Le Comité de la médiation bancaire, institué pour superviser le dispositif entré en application fin 2002, a été chargé par le législateur d'établir chaque année un bilan de la médiation bancaire. Le présent rapport constitue ainsi le sixième bilan de la médiation fondé, notamment, sur les comptes rendus d'activité des médiateurs pour 2008. Il intervient dans un contexte profondément renouvelé marqué par l'extension de la compétence légale du médiateur et l'évolution heurtée de l'environnement économique-financier.

Après un rappel du contexte juridique dans lequel s'exerce la médiation, ce bilan actualise les modalités de fonctionnement du dispositif dans l'ensemble des établissements de crédit, sur la base des informations recueillies auprès des médiateurs.

Il retrace également l'action menée par le Comité pour accompagner dans les faits la réforme législative ayant étendu le champ de compétence du médiateur bancaire et améliorer l'information de la clientèle sur l'existence et le fonctionnement de la médiation bancaire.

A travers ces deux axes d'intervention, le Comité a souhaité mettre l'accent sur l'accessibilité d'un dispositif dont l'efficacité potentielle a été significativement renforcée sur le plan légal.

Le présent rapport ainsi que la liste des adresses de saisine des médiateurs, régulièrement mise à jour, sont disponibles sur le site Internet de la Banque de France (Organisation et activités/ Services rendus/ Protection du consommateur/ médiation bancaire) :  
[www.banque-france.fr/fr/instit/protection\\_consommateur/mediation\\_bancaire.htm](http://www.banque-france.fr/fr/instit/protection_consommateur/mediation_bancaire.htm).



# 1. PRÉSENTATION DU DISPOSITIF DE MÉDIATION BANCAIRE ET RAPPEL DU CONTEXTE LÉGAL ET CONVENTIONNEL

## 1.1. Présentation du dispositif de médiation

### 1.1.1. Les modes alternatifs de règlement des conflits

La médiation, dans son acception la plus couramment répandue, est un mode de règlement alternatif des conflits dans lequel un tiers neutre, après avoir entendu les points de vue des deux parties, recommande une solution mettant fin au conflit qui les oppose. D'autres modes de règlement extrajudiciaire des différends existent dans la pratique : l'arbitrage qui consiste à faire trancher un litige par un arbitre qui est un juge privé dont la décision s'impose aux parties ; la conciliation qui vise à rapprocher les points de vue des parties en vue de parvenir à une solution négociée.

Ces modes de règlement sont apparus et se sont développés dans les différents pays européens sous des formes extrêmement diversifiées : tantôt ils ont été créés et encadrés par les pouvoirs publics, tantôt ils procèdent d'initiatives purement privées ; ils sont plus ou moins centralisés, regroupent ou non différents secteurs (par exemple l'Ombudsman britannique, comme le suédois, gère un système unique pour les secteurs de la banque, des assurances) ; suivant les cas, la priorité est donnée à la conciliation ou à la formulation d'avis, eux-mêmes plus ou moins contraignants.

Par delà ces différences, il est néanmoins frappant de constater que, dans la quasi-totalité des pays européens, ait été ressentie la nécessité d'instituer de tels dispositifs. Plusieurs raisons expliquent probablement l'intérêt de telles instances dans le domaine bancaire et financier :

- tout d'abord, la disproportion souvent constatée entre l'enjeu financier, relativement modique, de certains litiges de consommation et les coûts d'une procédure judiciaire ;
- ensuite, la nécessité ressentie par des professions reposant sur la confiance d'offrir aux clients la garantie d'un règlement objectif, professionnel, équilibré et rapide des différends, quelle que soit la complexité du litige considéré, sans pour autant recourir à la voie judiciaire ;
- enfin, la volonté de préserver, autant que faire se peut, la continuité des relations commerciales, objectif ayant plus de chance d'être atteint dans le cadre d'une médiation qu'à la suite d'une instance judiciaire.

### 1.1.2. Les caractéristiques du dispositif français

Le dispositif de médiation bancaire, qui doit être replacé dans le contexte élargi d'une réflexion sur les services bancaires et les obligations contractuelles des banques envers leur clientèle, trouve son fondement juridique dans la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001,

portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier, dite « loi MURCEF », qui est entrée en application une année après sa promulgation.

Les dispositions législatives initiales, qui sont insérées dans le Code monétaire et financier aux articles L. 312-1-1 et suivants (cf. annexe 1), ont fait l'objet de deux modifications, en 2003 et 2005, en liaison avec le processus de généralisation des conventions de compte.

Une troisième modification, intervenue en janvier 2008, qui consacre l'extension du champ de compétence dévolu au médiateur bancaire, confère à cette procédure une autonomie nouvelle par rapport aux évolutions propres de la législation relative à la convention de compte. Désormais, le médiateur bancaire est compétent pour connaître de l'ensemble des litiges qui opposent un particulier à son établissement de crédit à propos d'opérations réalisées à titre non professionnel.

Ce cadre législatif, profondément renouvelé, régit la médiation bancaire, objet du présent rapport.

L'architecture du dispositif, telle qu'elle ressort des articles L. 312-1-3 et suivants, comporte deux volets : d'une part, la désignation de médiateurs par les établissements de crédit et, d'autre part, l'institution du Comité de la médiation bancaire.

#### La désignation de médiateurs bancaires

- Chaque établissement de crédit doit désigner un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges l'opposant à sa clientèle sur les points relatifs à l'application des articles L. 312-1-1 et L. 312-1-2 du Code monétaire et financier, relatifs à l'exécution des contrats conclus et aux services fournis en matière de gestion de compte de dépôt, d'opérations de crédit, de produits d'épargne et d'instruments financiers, à la condition qu'il s'agisse d'opérations concernant des particuliers agissant à titre non professionnel.
- Les conditions d'exercice de la fonction de médiateur sont également précisées : ce dernier doit être impartial et statuer sur les cas qui lui sont soumis dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. La procédure de médiation est gratuite et doit faire l'objet d'une information auprès de la clientèle par l'intermédiaire d'une mention portée sur la convention de compte et sur les relevés de compte. Le médiateur est légalement tenu d'établir un compte rendu annuel d'activité transmis au gouverneur de la Banque de France et au président du Comité consultatif du secteur financier.
- Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Par ailleurs, la saisine du médiateur a pour conséquence de suspendre la prescription pendant le délai de deux mois ci-dessus mentionné.

#### L'autorité de supervision : le Comité de la médiation bancaire

- La loi crée un Comité de la médiation bancaire, présidé par le gouverneur de la Banque de France ou son représentant. Les autres membres du Comité sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie selon la répartition suivante : une personnalité proposée par le collège de consommateurs et usagers du Conseil national de la consommation, une personnalité proposée par l'Association française des établissements de crédit et des



entreprises d'investissement et deux personnalités choisies en raison de leur compétence. Ce Comité assure la supervision du dispositif de médiation. Il est plus particulièrement chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance. Il est habilité à adresser des recommandations aux établissements de crédit et aux médiateurs.

- La loi du 11 décembre 2001 est complétée par le décret du 5 mars 2003 (devenu l'article R. 312-7 du Code monétaire et financier ; cf. annexe 2) qui précise l'organisation et les modalités de fonctionnement du Comité, s'agissant notamment des règles de quorum et du caractère public de son rapport annuel. Ce décret précise également que le secrétariat du Comité est assuré par la Banque de France.
- Par ailleurs, des arrêtés du ministre chargé de l'économie nomment les membres du Comité de la médiation bancaire dont le mandat est de trois ans, renouvelable une fois. Le premier renouvellement des membres du Comité, désignés fin 2002, est intervenu fin 2005 (arrêté ministériel du 27 décembre 2005). Par ailleurs, un arrêté ministériel du 25 octobre 2007 a procédé au remplacement de l'un des membres du Comité, démissionnaire et appelé à d'autres fonctions. Il a été procédé à un deuxième renouvellement des membres du Comité au début de l'exercice 2009 (arrêté ministériel du 8 janvier 2009), trois membres ayant été reconduits pour une période de trois ans tandis qu'une nouvelle personnalité (M. Jean-Claude NASSE) a été choisie pour succéder à un membre du Comité (M. Emmanuel CONSTANS) qui, ayant effectué deux mandats consécutifs, n'était pas renouvelable dans ses fonctions. La composition du Comité pour l'exercice 2008 figure en annexe 3.

## **1.2. L'évolution du contexte légal et conventionnel**

La législation sur la médiation bancaire a connu trois grandes étapes législatives.

Les deux premières ont résulté du processus de mise en place des conventions de compte auquel le système de médiation était étroitement lié.

La troisième, en revanche, est intervenue indépendamment de toute modification des règles applicables aux conventions de compte.

### **1.2.1. L'incidence de la loi de sécurité financière et la mise en jeu des dispositions conventionnelles**

Le dispositif légal initial a fait l'objet de deux modifications, dont la première est intervenue en 2003. La période de douze mois séparant la promulgation de la loi du 11 décembre 2001 de son entrée en vigueur devait permettre aux établissements de crédit et aux consommateurs de trouver un accord sur le contenu des conventions de compte, accord dont les termes devaient être fixés par arrêté, ainsi que le prévoyait la loi.

Compte tenu des difficultés rencontrées pour adresser à l'ensemble de la clientèle bancaire des conventions de compte, la décision a été prise de suspendre l'application de la loi et de reprendre dans une charte que les établissements bancaires s'engageraient à respecter le principe consistant à élaborer des conventions de compte écrites.

La loi de sécurité financière, promulguée le 1er août 2003, a officialisé cette suspension, jusqu'au 2 février 2005, des obligations des banques en matière de conventions de compte et a différé la mise en place des enquêtes et sanctions pénales liées à ces obligations. Cette loi dispose en effet, dans son article 77, que « *l'application du premier alinéa du I de l'article L 312-1-1 du code monétaire et financier est suspendue pour une période de dix-huit mois à compter de la publication de la présente loi* ».

Le dispositif de médiation bancaire, qui renvoie explicitement à l'application des dispositions relatives aux conventions de compte, s'est trouvé de ce fait affaibli pour ce qui est des litiges relatifs au fonctionnement des comptes de dépôt. Il s'est néanmoins mis en place, mais dans un contexte différent, celui d'un cadre conventionnel, la loi ne s'appliquant pleinement qu'aux litiges relatifs aux ventes liées et aux ventes avec primes.

### Les dispositions conventionnelles

Afin que les établissements de crédit instituent un dispositif de médiation malgré le report de la mise en place des conventions de compte, la Fédération bancaire française a élaboré deux cadres conventionnels permettant d'assurer le fonctionnement de la médiation.

Le premier d'entre eux est une « charte relative aux conventions de compte de dépôt », signée le 9 janvier 2003 par les membres du Comité exécutif de la Fédération bancaire française et par le président de La Poste. Approuvée par les adhérents de la Fédération bancaire française et par La Poste, cette charte engage l'ensemble de la profession bancaire envers les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels sur trois points essentiels :

- la contractualisation par écrit des conventions de compte de dépôt : tout nouveau client doit se voir proposer une convention écrite de compte de dépôt dont l'acceptation est formalisée par sa signature ; les anciens clients peuvent obtenir, à leur demande, une convention écrite ; la charte précise également les mentions que la convention doit comporter, et notamment sa durée, ses conditions de renouvellement, les commissions, tarifs et conditions d'indexation ainsi que les produits et services dont le client bénéficie dans le cadre de la gestion du compte de dépôt ;
- la transparence tarifaire : le client doit être destinataire d'informations en matière de tarifs et certaines procédures sont mises en place en cas de modification des tarifs ;
- la médiation : les établissements s'engagent à mettre en place dès le 12 décembre 2002, par voie contractuelle, le dispositif de médiation prévu par la loi MURCEF ; il est précisé que la saisine est gratuite et que les modalités d'accès et de saisine font l'objet d'une mention sur les relevés de compte du client ; s'agissant de la diffusion d'informations, l'engagement est pris de développer auprès des clients une action d'information sur la médiation.

Par ailleurs, la charte rappelle que les médiateurs doivent établir un compte rendu annuel d'activité qui est transmis au gouverneur de la Banque de France et au président du Comité consultatif institué à l'article L. 614-1 du Code monétaire et financier.

En outre, une charte du service de médiation, datée de novembre 2003, a été proposée par la Fédération bancaire française à ses adhérents. Ce document présente le service de médiation auxquels les établissements adhérant à la Fédération bancaire française peuvent avoir recours, s'ils n'ont pas choisi de désigner un médiateur qui leur soit propre. Parmi les principales dispositions, citons que :

- le médiateur « pour compte commun » de la Fédération bancaire française peut être saisi de réclamations individuelles dans les cas prévus par la loi MURCEF (conventions de compte, ventes liées et ventes avec primes) ;
- la saisine ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes aux établissements ou en cas de non réponse à une demande écrite dans un délai de deux mois ;
- l'établissement qui adhère à la charte a la possibilité d'étendre la compétence du médiateur à des réclamations, émanant des clients titulaires d'un compte de dépôt à vue, portant sur des sujets autres que ceux visés par la loi (à l'exception des litiges relatifs aux opérations de crédit) ;
- sont affirmés les principes d'indépendance du médiateur et de gratuité de sa saisine, qui sont prévus par la loi ;
- les recommandations du médiateur sont fondées en droit ou en équité, elles sont écrites et motivées ;
- en cas de désaccord, l'établissement de crédit, comme le client, demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux ;
- les constatations et les déclarations recueillies par le médiateur ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

Pour sa part, l'Association française des sociétés financières a modifié le règlement intérieur de la médiation institué en 1995, afin d'intégrer dans le champ de compétence de ce dernier, les litiges relatifs à l'application des obligations figurant au I des articles L. 312-1-1 et L. 312-1-2 du Code monétaire et financier. Elle admet ainsi l'application immédiate des dispositions de la loi MURCEF, pour ses adhérents qui ont décidé de recourir aux services du médiateur désigné par le Conseil de l'Association française des sociétés financières (après consultation des organisations de consommateurs et en accord avec elles).

Le dispositif de médiation a été appliqué sur ces fondements conventionnels au cours des années 2003 et 2004.

### **1.2.2. L'apport de la loi de finances pour 2005 et de l'arrêté du 8 mars 2005**

L'exercice 2008 est le quatrième au cours duquel le dispositif de médiation s'applique dans son intégralité sur une base légale, confortée par les engagements de la profession bancaire, et le troisième à bénéficier pleinement des apports de l'arrêté ministériel du 8 mars 2005 précisant le contenu des conventions de compte (cf. annexe 4).

En application de la loi de sécurité financière, la suspension des dispositions relatives aux conventions de compte prévues au premier alinéa du I de l'article L. 312-1-1, a pris fin le 2 février 2005. C'est dans la loi de finances pour 2005 qu'ont été intégrées les modifications apportées aux articles L. 312-1-1 et suivants du Code monétaire et financier réactivant les dispositions initiales de la loi MURCEF relatives aux conventions de compte.

Le nouveau texte de l'article L. 312-1-1 institue une obligation pour les banques d'informer leur clientèle et le public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt. Il dispose également que, pour tout compte ouvert à partir du 28 février 2003, la gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est réglée par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit. Pour les comptes ouverts avant la date ci-dessus mentionnée, et qui n'ont pas fait l'objet d'une convention signée ou tacitement approuvée, un projet de convention de compte de dépôt est fourni au client à sa demande. Enfin, jusqu'au 31 décembre 2009, les établissements de crédit sont tenus d'informer au moins une fois par an les clients n'ayant pas de convention de compte de dépôt de la possibilité d'en signer une.

La remise en vigueur du premier alinéa de l'article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier a eu pour conséquence de permettre au dispositif légal de médiation de s'appliquer pleinement ; le médiateur est, à ce titre, légalement compétent pour tout ce qui concerne le fonctionnement du compte de dépôt, au-delà des ventes groupées et des ventes avec primes qui étaient seules restées dans son domaine de compétence légale pendant la parenthèse instaurée par la loi de sécurité financière. Le législateur a expressément limité l'obligation de conclusion d'une convention aux comptes de particuliers ; il existe donc une adéquation avec les engagements figurant dans la charte relative aux conventions de compte de dépôt de la Fédération bancaire française, qui concernent les clients « personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ».

Corrélativement, la loi de finances pour 2005 est venue modifier l'article L. 351-1 relatif aux amendes encourues dans l'hypothèse d'une méconnaissance de l'une des obligations mentionnées à l'article L. 312-1-1 relativement aux conventions de compte. Le nouveau texte ramène l'amende, qui avait été fixée par la loi MURCEF à 15 000 €, à des amendes fiscales d'un montant de 75 €.

Par ailleurs, l'arrêté ministériel du 8 mars 2005 précité, pris en application de l'article L. 312-1-1 intéresse l'exercice de la médiation bancaire à un triple égard.

✓ Tout d'abord, le texte rappelle que la convention de compte doit préciser l'existence d'un médiateur bancaire pouvant être saisi gratuitement en cas de litige, ainsi que les modalités d'accès à ce médiateur. Il indique également que l'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention sur les relevés de compte. Un tel rappel des modalités de communication des informations aux clients, qui a également fait l'objet de l'une des premières recommandations du Comité de la médiation bancaire, souligne la nécessité absolue d'assurer la transparence du dispositif.

✓ Ensuite, l'arrêté fournit une définition du « compte de dépôt ». Il permet, par conséquent, de mieux cerner le champ de la médiation bancaire elle-même dans la mesure où, s'agissant des litiges portant sur les comptes bancaires, celle-ci n'a vocation à s'exercer, dans le cadre de la loi MURCEF, que sur les opérations des seuls comptes de dépôt.

✓ Enfin, le texte détaille le contenu de la convention de compte de dépôt ; cette dernière doit régir l'ouverture et la clôture du compte ainsi que ses modalités de gestion, parmi lesquelles figurent notamment les conditions d'obtention, de fonctionnement et de retrait des moyens de paiement, la procédure de traitement des incidents de paiement ainsi que la tarification applicable. En précisant ainsi le contenu que doivent obligatoirement comporter les conventions de compte de dépôt, l'arrêté fournit aux médiateurs non seulement un instrument

juridique de référence mais également un éclairage utile sur la relation bancaire. Instrument juridique de référence car ils pourront être amenés, à l'occasion des saisines dont ils font l'objet, à en vérifier le respect. Éclairage sur la relation bancaire dans la mesure où le contenu du texte suggère le sens dans lequel cette relation contractuelle doit tendre à s'exercer, à savoir une information systématique et loyale du client en vue d'une plus grande transparence et d'un équilibre plus satisfaisant dans le rapport qui unit le banquier à son client.

### **1.2.3. L'extension de compétence introduite par la loi du 3 janvier 2008**

L'article 23 de la loi pour le développement de la concurrence au service du consommateur, devenu l'article L. 312-1-3 modifié du Code monétaire et financier, a concrétisé les recommandations précédemment formulées par le Comité qui préconisaient l'extension du champ légal de compétence du médiateur à l'ensemble des litiges relatifs à la gestion des opérations de crédit avec la clientèle particulière, aux services d'investissement et aux produits d'épargne à l'exception, toutefois, des questions relevant de la politique commerciale menée par les établissements vis-à-vis de cette clientèle (cf. annexe 5). Désormais, le dispositif de médiation couvre la quasi-totalité des relations nouées entre un établissement de crédit et sa clientèle particulière.

Cette réforme, qui est entrée en application immédiatement, constitue une étape essentielle de l'évolution du dispositif, passé d'un statut de procédure subsidiaire réservée à certaines situations limitativement énumérées à celui de mode normal de résolution conventionnelle des difficultés survenues entre une banque et son client. Elle induit, également, une harmonisation des champs de compétence dévolus à la médiation entre les établissements conférant au dispositif une plus grande transparence et une meilleure lisibilité pour la clientèle.

### **1.2.4. Perspectives d'évolution**

La transposition de la Directive européenne relative aux services de paiement comporte des implications significatives, directes et indirectes, sur le régime légal de la médiation bancaire (cf. infra partie 3) :

- directes tout d'abord, dans la mesure où le texte soumet chaque établissement de paiement à l'obligation de désigner un médiateur régi par les dispositions relatives à la médiation bancaire. Ce choix législatif, qui ne constituait pas la seule solution concevable en la matière, revêt une double importance : il étend une nouvelle fois le champ du dispositif de médiation, renforçant ainsi la portée générale de la procédure ; plus fondamentalement, en appliquant pour la première fois les règles de la médiation bancaire hors du champ des établissements de crédit, il confère à ce système une vocation transversale susceptible de répondre aux nouvelles exigences d'un secteur financier très évolutif ;
- indirectes ensuite, en ce que la refonte partielle du Code monétaire et financier à laquelle a conduit l'exercice de transposition a offert l'opportunité de matérialiser, dans la présentation des textes, le découplage entre les conventions de compte et la médiation bancaire réalisé par la réforme de 2008. Elle a également permis d'inclure le Comité de la médiation bancaire parmi les *institutions consultatives*, soulignant ainsi son rôle d'instance de concertation et de régulation du dispositif.

Au total, cette nouvelle évolution reflète plus exactement la généralisation du dispositif récemment intervenue.

### **1.3. Le contexte européen**

L'exemple des Services de paiement souligne combien l'examen du dispositif légal mis en place en France ne peut être isolé des travaux engagés par les instances européennes. La Commission européenne est en effet intervenue à plusieurs reprises afin de promouvoir les modes alternatifs de règlement des conflits en matière civile et commerciale. Il existe donc un certain nombre de textes adoptés ou de propositions applicables à la procédure de médiation.

#### **1.3.1. Les textes d'orientation**

Deux recommandations concernant la résolution des litiges de consommation sont, à ce jour, issues de l'action des instances européennes :

✓ La recommandation de la Commission du 3 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation a posé, en explicitant le contenu, sept principes minimaux auxquels tout organe de ce type doit se conformer. Il s'agit de principes relatifs à l'indépendance, la transparence, le caractère contradictoire, l'efficacité, la légalité, la liberté et la représentation. Ce texte a directement inspiré les choix du législateur français lors de l'adoption de la loi qui a instauré en France un dispositif légal de médiation bancaire, puis les recommandations émises par le Comité de la médiation bancaire quant à l'application de ce dispositif.

✓ La recommandation de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation possède un champ d'application distinct de celui de la précédente recommandation. Elle vise en effet les procédures qui se limitent à une simple tentative de rapprocher les parties pour les convaincre de trouver une solution d'un commun accord, alors que la recommandation de 1998 les excluait pour s'appliquer uniquement aux procédures qui, indépendamment de leur dénomination, mènent à un règlement du litige par l'intervention active d'une tierce personne qui propose ou impose une solution (il s'agit en premier lieu de l'arbitrage mais plus généralement de toute procédure dans laquelle un tiers est désigné conventionnellement par les parties). La directive énumère et décrit les principes (impartialité, transparence, efficacité et équité) que, dans l'exercice de sa mission, tout organe de médiation doit respecter.

Par ailleurs, la Commission européenne a publié un Livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial le 19 avril 2002, soulignant l'intérêt dont témoignent les États membres à l'égard de méthodes plus consensuelles de « pacification » des conflits que le recours au juge et à l'arbitre.

Ce Livre vert a été suivi du lancement en juillet 2004 d'un Code de conduite européen pour les médiateurs (voir texte du 6/04/06) qui pose un certain nombre de principes en matière de compétence et de désignation des médiateurs, mais aussi en matière d'indépendance, de neutralité et d'impartialité de ces derniers ; ce code évoque également les modalités de la procédure de médiation et envisage ainsi l'accord sur le recours à la médiation.

Il s'agit là d'un texte qui vise plus particulièrement la médiation, alors que les textes évoqués précédemment s'appliquent également à d'autres modes alternatifs de résolution des conflits.

### 1.3.2. La législation

La proposition de directive relative à la médiation civile et commerciale évoquée dans les précédents rapports a été définitivement adoptée et promulguée le 24 mai 2008, et est actuellement en cours de transposition. Bien que la force obligatoire de ce texte soit limitée aux seuls litiges transfrontaliers, il n'en demeure pas moins très important d'un triple point de vue :

- sur le plan symbolique, sa publication marque une étape essentielle dans le cheminement de cette procédure au sein du droit européen, en hissant la médiation civile et commerciale au niveau d'une directive, traduisant ainsi la volonté des autorités européennes de promouvoir activement ce mode de résolution des conflits ;
- sur le plan pratique, il s'agit d'une législation-cadre susceptible, comme l'indique le considérant n° 8, « *de s'appliquer également aux processus de médiation internes aux États* », offrant ainsi aux responsables nationaux un corpus de règles propre à légitimer le développement de la médiation au sein de chaque État membre. Or les premiers travaux de transposition montrent que les Autorités françaises souhaitent user de cette faculté pour encourager le développement harmonieux et efficace de la médiation en droit français ;
- sur le plan juridique, enfin, la transposition de ce texte devrait permettre de lever certains obstacles procédurux à l'essor de la médiation en permettant, notamment, une clarification des modalités de fonctionnement de ce type de procédure.





## 2. SYNTHÈSE DES RAPPORTS D'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS RELATIFS À L'ANNÉE 2008

### 2.1. Médiateurs pour compte propre et médiateurs pour compte commun

La synthèse présentée ci-après a été élaborée à partir de **94** rapports d'activité communiqués par les médiateurs au Comité, soit un nombre quasiment identique à celui qui avait servi de support à l'élaboration des bilans antérieurs (93 rapports en 2007). Cette synthèse concerne aussi bien l'activité des médiateurs dits « pour compte propre » que celle des médiateurs « pour compte commun » désignés par la Fédération bancaire française et l'Association française des sociétés financières.

Ainsi que les précédents bilans l'avaient souligné, l'apparente faiblesse du nombre de ces documents rapportée au nombre d'établissements concernés tient au fait que les médiateurs qui interviennent pour l'ensemble d'un groupe ont établi un seul rapport (selon le cas, plusieurs rapports ont été élaborés, par exemple l'un pour la maison-mère, l'autre pour ses filiales). Aucune évolution significative n'a été enregistrée en 2008 par rapport aux exercices précédents sur ce point. Les établissements qui avaient choisi un médiateur unique pour le groupe n'ont pas remis en cause cette option. De même, les réseaux qui ont désigné des médiateurs différents pour chaque entité n'ont pas procédé, hors opérations de rapprochement intra-groupe, à une centralisation de la fonction.

En ce qui concerne le nombre d'établissements de crédit ayant désigné un médiateur, le dernier état des lieux exhaustif a été dressé en 2005, après une première enquête menée lors de la mise en place du dispositif, en 2003. Le Comité a contacté l'ensemble des établissements potentiellement concernés, à l'occasion de l'élaboration du répertoire des adresses des médiateurs. Il apparaît ainsi que 468 établissements ont choisi un médiateur. Par rapport aux résultats de l'enquête menée en 2003, ce chiffre (qui était de 438 en 2003) reste en augmentation, en dépit du fait que le nombre des organismes concernés a eu tendance à se réduire au cours de ces trois dernières années, en raison notamment d'opérations de fusion.

Parmi les établissements ayant désigné un médiateur, 220 ont opté pour le recours au service de médiation « pour compte commun » proposé par la Fédération bancaire française ou par l'Association française des sociétés financières. En effet, ces deux organismes professionnels ont offert à leurs adhérents la faculté de souscrire un contrat spécifique leur permettant de bénéficier des services d'un médiateur unique qu'ils ont désigné. Une progression du recours à ces services mis en place par les organismes professionnels a été notée entre les deux années qui séparent les enquêtes menées par le Comité (192 établissements avaient eu recours à cette formule en 2003), ce qui a modifié la répartition entre médiation « pour compte propre » et médiation « pour compte commun », sur la base d'un raisonnement en nombre d'entités concernées. Il demeure que, si l'on raisonne en nombre de comptes gérés, la médiation « pour compte propre » est prépondérante, puisque le recours à la médiation pour compte commun est souvent choisi par des établissements de taille modeste.

S'agissant des 248 établissements qui ont désigné un médiateur « pour compte propre », la plupart des groupes ont décidé d'avoir recours à un médiateur unique pour l'ensemble du groupe. Certains réseaux bancaires ont en revanche préféré laisser la possibilité à chaque établissement de nommer son médiateur (à noter que, dans le cadre de cette procédure décentralisée, quelques établissements ont adhéré à la médiation « pour compte commun » proposée par la Fédération bancaire française).

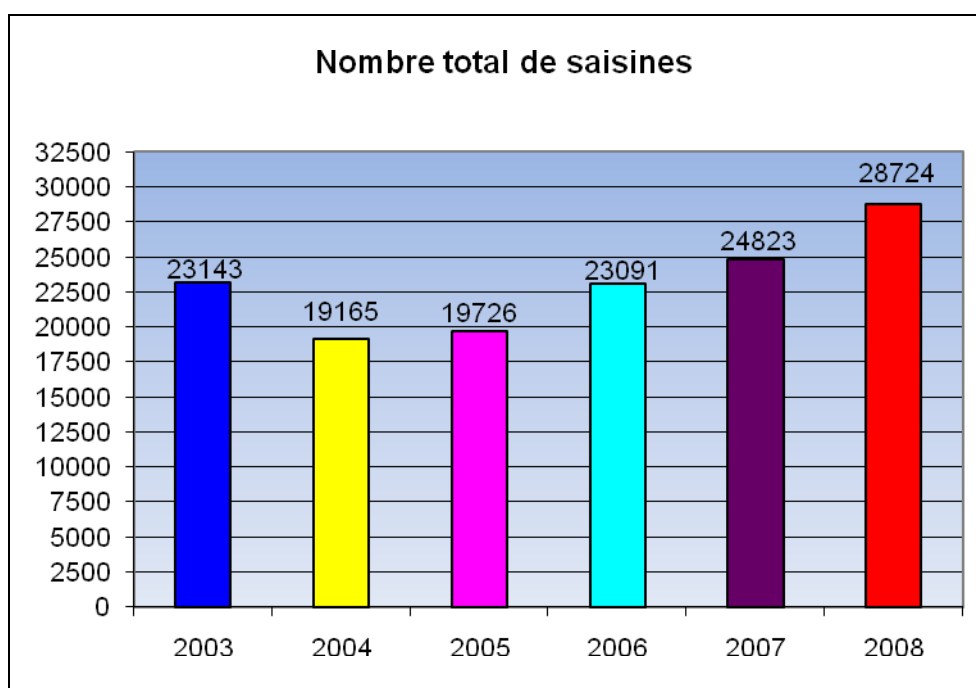
Par ailleurs, 145 établissements ont déclaré qu'ils n'avaient pas, à ce stade, désigné de médiateur. Ce sont des établissements qui ne gèrent pas de comptes de dépôt ou pas de comptes de dépôt de particuliers ce qui en l'état de la législation d'alors était justifié. En effet, les dispositions réglementaires, en date de mars 2005, qui ont précisé la notion de compte de dépôt visée par l'article L. 312-1-1, ont légitimé l'absence de désignation d'un médiateur par les établissements susvisés.

Les informations portées depuis lors à la connaissance du Comité permettent de considérer que ces chiffres sont demeurés globalement stables sur la période récente, quelques ajustements étant toutefois intervenus en raison de la consolidation partielle de certains réseaux décentralisés.

## 2.2. L'activité des médiateurs au cours de l'exercice 2008

### 2.2.1. Aspects quantitatifs

► Une activité globale en hausse sensible (réclamations reçues : + 15,71 %)



Avec un total de 28 724 courriers reçus (contre 24 823 en 2007), tous établissements confondus, le volume global des réclamations enregistrées par les médiateurs connaît une augmentation sensible (+ 15,7 %), soit un rythme de croissance deux fois supérieur à celui enregistré en 2007 (+ 7,5 %) portant la médiation bancaire à un niveau d'activité jamais observé depuis la mise en place du dispositif en 2003.

Cette tendance générale recouvre des situations très différenciées résultant de la combinaison d'évolutions communes à l'ensemble des établissements avec les caractéristiques spécifiques de chacun d'entre eux.

#### ✓ *L'évolution contrastée de l'activité selon les réseaux*

La hausse des saisines s'avère très inégalement répartie entre les enseignes qui peuvent être classées en trois groupes : celles dont l'activité de médiation régresse ou augmente moins que la moyenne ; celles qui affichent des résultats proches de la moyenne ; celles, enfin, qui ont connu une progression des demandes très supérieure à la moyenne. La forte dispersion des taux de variation, compris entre - 16,2 % et + 53,5 %, illustre l'ampleur de ce phénomène.

Il convient, en outre, de remarquer que deux groupes bancaires totalisent plus d'une réclamation sur trois. L'un d'entre eux a, pour sa part, enregistré la plus forte progression des demandes observées sur l'exercice 2008 et compte, pour la première fois depuis la mise en place du dispositif, le nombre le plus élevé de recours en médiation. Il convient de préciser, à cet égard, qu'un tel résultat peut tout aussi bien traduire l'efficacité du dispositif de médiation que l'incidence des difficultés conjoncturelles rencontrées durant l'exercice.

#### ✓ *Les facteurs de variation de l'activité*

##### ❖ *Facteurs sectoriels*

Bien qu'il faille demeurer prudent dans l'explication de ces évolutions, il semble possible de trouver l'origine principale de tels mouvements dans l'instabilité de l'environnement financier ayant affecté l'ensemble des établissements à des degrés divers. L'extension de la compétence des médiateurs a, pour sa part, joué un rôle déterminant, non pas tant sur le niveau global des réclamations, que sur le taux des dossiers admis à la médiation. Le croisement des données, relatives d'une part aux saisines reçues, et d'autre part à celles ayant donné lieu à médiation, devrait permettre d'étayer cette hypothèse.

##### ❖ *Facteurs spécifiques à chaque établissement*

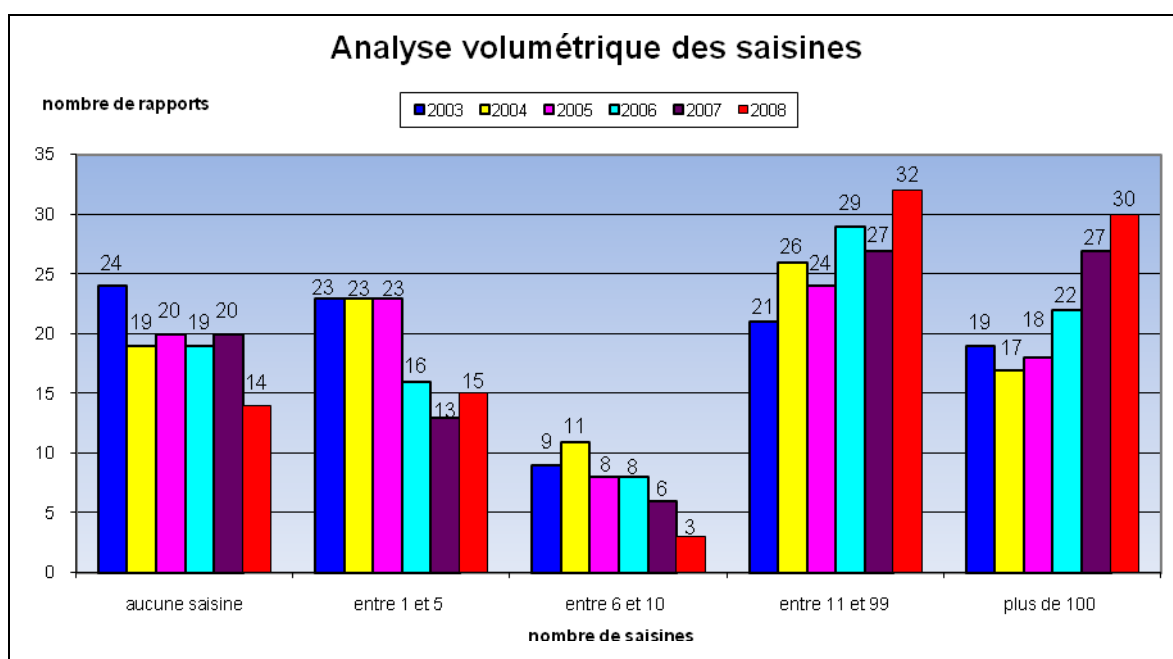
Les écarts importants observés entre les établissements traduisent, pour leur part, les caractéristiques spécifiques de chacun d'entre eux (nature des produits commercialisés, profils des clientèles, politiques commerciales plus ou moins conquérantes...). Ainsi les établissements qui ont distribué certains produits de placements dont les performances ont déçu les espérances des épargnants, ont-ils subi, plus que d'autres, la déstabilisation de la relation de clientèle et enregistré une plus forte augmentation des réclamations transmises à leurs médiateurs.

Les variations de l'activité des médiateurs reflètent également les nombreuses actions menées par les responsables d'établissements afin d'améliorer l'accessibilité et la qualité de l'information consacrée à la médiation bancaire.

L'impact positif des mesures mises en œuvre en la matière est explicitement mentionné dans plusieurs rapports de médiateurs, et vient confirmer le déploiement effectif des améliorations annoncées à l'occasion de l'enquête réalisée en 2007 sur ce thème. Parallèlement, la réorganisation de la chaîne de traitement des réclamations réalisée par certains établissements a permis de renforcer l'efficacité des services clientèle et de modérer l'augmentation du nombre de dossiers présentés à la médiation. Elle explique vraisemblablement, pour partie, l'aplatissement de la courbe des recours observé dans certains réseaux.

La ventilation des rapports d'activité par nombre de réclamations recensées est la suivante :

- 30 rapports recensent plus de 100 réclamations, parmi lesquels 8 en déclarent plus de 1 000 et 1 plus de 5 000 ;
- 32 rapports font état d'un nombre de réclamations compris entre 11 et 99 ;
- 3 rapports font état d'un nombre de réclamations compris entre 6 et 10 ;
- 15 rapports font état d'un nombre de réclamations compris entre 1 et 5 ;
- 14 rapports signalent qu'aucune réclamation n'a été reçue.



L'analyse de la répartition des rapports par nombre de courriers reçus, outre qu'elle confirme l'hétérogénéité des établissements en termes de flux observée antérieurement, amplifie la tendance enregistrée en 2007.

En effet, un transfert de plus en plus marqué continue de s'opérer entre les classes à faible volumétrie et les classes à volumétrie élevée, plus précisément vers les classes de 11 à 99 et 100 saisines et plus. Ce mouvement, désormais inscrit dans la durée, tend à confirmer qu'en s'enracinant dans les établissements, le dispositif attire à lui un nombre toujours plus significatif de dossiers. Son intensité traduit, quant à elle, les effets de l'environnement économique sur la fréquence des litiges.

Cette dernière observation paraît corroborée par la baisse relativement importante des établissements n'ayant enregistré aucune saisine qui reflète le caractère général des difficultés enregistrées au cours de l'exercice.

### ► **La nouvelle progression des litiges traités par les médiateurs**

La progression constante depuis plusieurs exercices du taux des dossiers bénéficiant d'une médiation constitue une tendance longue qui reflète l'efficacité croissante de la procédure. L'ampleur de ce mouvement en 2008 traduit, pour sa part, l'impact positif de l'extension de compétence intervenue au début de l'année.

#### ❖ L'efficacité croissante du dispositif de médiation

Le nombre des demandes faisant l'objet d'un avis des médiateurs progresse de manière sensible à 8 863 (contre 6 497 l'année précédente) tandis que le taux d'éligibilité des dossiers à la médiation gagne, en pourcentage des réclamations reçues, quatre points pour s'établir à 31 % ce qui porte à 10 points la hausse du taux des avis rendus entre 2005 et 2008. Un dossier sur trois a ainsi fait l'objet d'une médiation en 2008 contre seulement un sur cinq trois ans auparavant. Ce résultat s'avère d'autant plus remarquable en termes d'efficacité qu'il s'inscrit dans un contexte de hausse continue des recours en médiation.

#### ❖ L'impact positif de l'extension de la compétence des médiateurs

L'impact positif de l'extension de la compétence peut être trouvé dans le rythme de progression du nombre des avis rendus. Celui-ci croît, en effet, deux fois plus rapidement (à + 36,4 %) que le nombre des réclamations. Un tel écart s'explique, pour l'essentiel, par le fait que les nouvelles compétences conférées aux médiateurs leur ont permis d'examiner de nouvelles catégories de litiges. Ce faisant, ils ont pu contribuer de manière très active au traitement de certains des effets de l'instabilité financière ambiante.

### ► **La contraction du taux de dossiers rejetés en raison de l'incompétence des médiateurs sur le fond des litiges**

La contraction des déclarations d'incompétence sur le fond confirme cette analyse. Si le nombre des saisines rejetées pour ce motif décroît très faiblement (9 198 contre 9 204 un an auparavant), la baisse réelle de ce poste s'avère beaucoup plus significative du fait de la progression globale des saisines, comme l'indique l'évolution de cet indicateur ramené à 32 % de l'ensemble des réclamations contre 37 % précédemment. Ainsi, pour la première fois depuis 2003, les taux d'éligibilité des dossiers à la médiation et de non éligibilité en raison de la nature du litige tendent-ils à s'équilibrer. Encore convient-il de préciser que ce résultat serait plus favorable si certains établissements importants n'enregistraient pas des taux d'irrecevabilité nettement supérieurs à cette moyenne.

### ► **La stabilité des dossiers orientés vers les services**

Il convient de rappeler que ce poste a toujours, en dépit de précisions apportées au questionnaire, donné lieu à des divergences d'appréciation de la part des déclarants rendant l'interprétation des données chiffrées obtenues particulièrement délicate. De plus, la diversité des modalités de traitement des réclamations appliquées par les établissements accentue encore l'hétérogénéité des données disponibles en la matière.

Toutefois, l'adjonction, en 2007, d'une nouvelle précision au questionnaire permet de considérer que, la quasi-totalité des saisines « réorientées » correspondent à des litiges qui relèvent potentiellement de la compétence du médiateur, mais que ce dernier n'a pu les examiner faute pour les demandeurs d'avoir épuisé les recours internes mis à leur disposition par les établissements. Ainsi, se trouve confirmée l'hypothèse de l'existence d'une « *incompétence procédurale* » qui diffère profondément de « *l'incompétence de fond* » par sa nature et sa portée.

L'évolution de ce compartiment s'avère doublement positive :

- en premier lieu, la stabilité du taux des saisines réorientées vers les services par rapport à 2007 (à 37 %), constitue un résultat, certes encore insuffisant, mais néanmoins encourageant au regard des aléas ayant affecté l'activité bancaire et traduit, en conséquence, la robustesse des mécanismes de médiation ;
- cette stabilité, rapportée à la hausse sensible des dossiers éligibles à la médiation, constitue un indicateur supplémentaire de l'efficacité globale du dispositif.

Au total, l'ensemble de ces résultats permettent de dresser un quadruple constat.

✓ Tout d'abord, l'hypothèse selon laquelle la limitation de la compétence légale du médiateur constituait un frein important à l'efficacité de la procédure se trouve vérifiée. L'extension de compétence a permis, non seulement de confirmer la progression régulière du taux d'éligibilité des dossiers à la médiation observée sur les exercices antérieurs, mais encore d'accélérer cette tendance sur une période pourtant a priori peu favorable à une telle évolution.

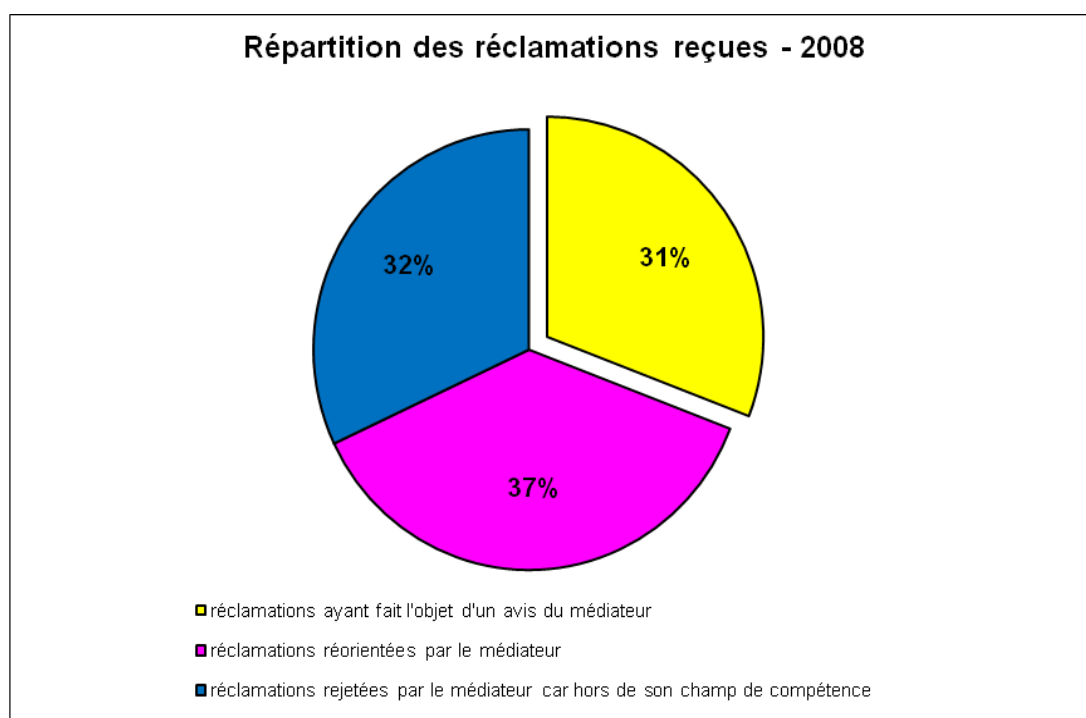
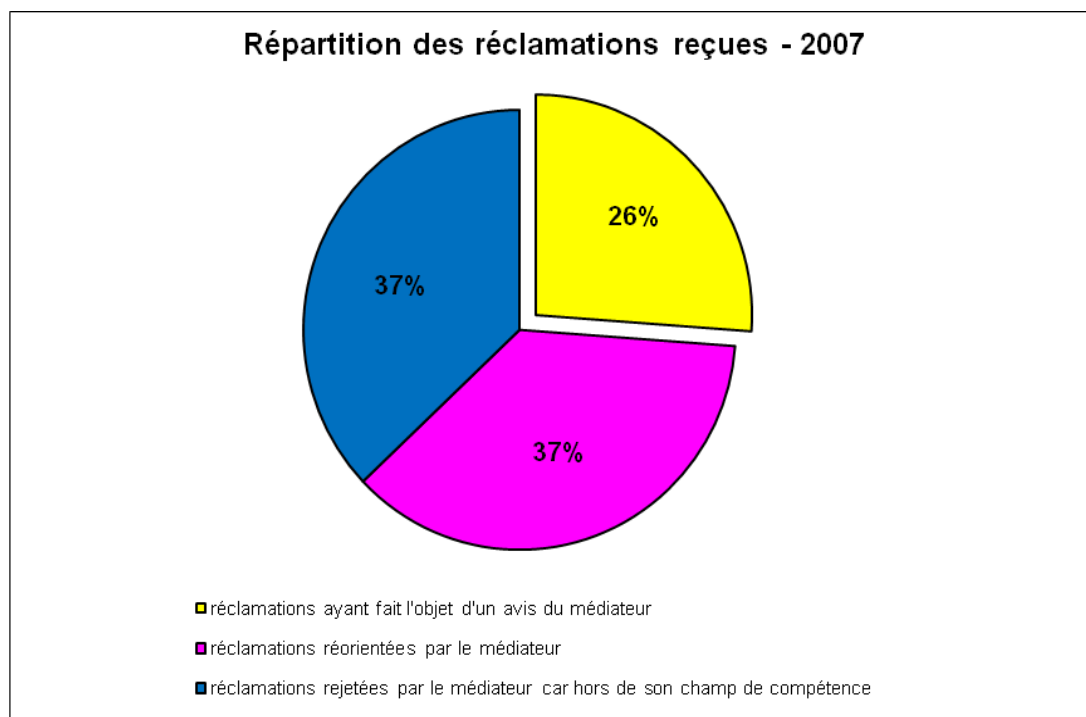
Le rapport 2007 attribuait la hausse structurelle du taux de médiation effective à « une meilleure gestion du processus administratif conjuguée à l'impact croissant des extensions conventionnelles de compétence ». En s'ajoutant à ces facteurs de progrès, l'extension de compétence intervenue en début d'exercice a permis le quasi doublement de ce rythme de progression déjà non négligeable (soit cinq points gagnés en 2008, contre trois points en 2007 et 2006).

✓ Évaluée en termes d'affaires examinées et non d'avis rendus, l'efficacité du processus de médiation apparaît en outre beaucoup plus élevée, du fait de l'intervention des médiateurs pour orienter et suivre la résolution des litiges auprès des services bancaires lorsque les recours n'ont pas été épuisés par les demandeurs. Sur cette base, ce sont en effet plus de deux réclamations sur trois qui bénéficient d'une intervention du médiateur.

✓ Ces chiffres soulignent, parallèlement, le rôle important de la procédure de médiation dans la prise en charge et, en dernière analyse, dans l'amortissement des effets négatifs pour la clientèle particulière des difficultés du secteur financier. En ce sens, le dispositif paraît avoir subi avec succès son premier véritable « stress test ».

✓ Enfin, la persistance d'un pourcentage significatif de dossiers réorientés par le médiateur vers les services internes de l'établissement paraît indiquer, malgré les progrès réalisés, un manque persistant de lisibilité de la procédure et, plus précisément, une difficulté pour le client à appréhender aisément l'interlocuteur compétent pour traiter sa demande. Il semble, en conséquence, que malgré les incontestables efforts récemment consentis par les établissements, il convienne de mener une réflexion visant à adapter la notion de « filtre des

réclamations », à rendre transparent pour le demandeur les choix organisationnels spécifiques opérés par les différents réseaux et, à prévoir un mécanisme de réacheminement systématique des courriers mal orientés entre médiateurs ainsi que d'information concomitante des requérants concernés.



### **2.2.2. La clientèle à l'origine quasi exclusive des réclamations**

L'enclenchement de la procédure de médiation peut être le fait, non seulement de la clientèle, mais également de ses représentants, en particulier des associations de consommateurs, des avocats et conseils juridiques, des établissements de crédit, voire de proches du requérant.

Depuis la mise en place du dispositif, le rôle prépondérant de la clientèle dans la mise en œuvre de la procédure n'a cessé de s'affirmer jusqu'à devenir quasi exclusif en 2007 et à le demeurer en 2008.

En effet, 95,5 % des saisines émanent de la clientèle, la place occupée par les autres acteurs potentiels du système s'avérant résiduelle.

Bien que les situations demeurent variées d'un établissement à l'autre, le pourcentage de saisines effectuées par des tiers aux litiges n'excède jamais, pour une catégorie d'intervenants donnée, plus de 2 % (contre 3 % en 2007) de l'ensemble des réclamations.

Comme les années précédentes, les intervenants les plus actifs aux côtés de la clientèle sont les organisations de consommateurs et les professionnels du droit (soit, dans les deux cas, 2 % de l'ensemble des demandes).

Ce phénomène peut s'expliquer de deux manières, vraisemblablement complémentaires : les clients n'ont pas une connaissance très précise de la totalité des possibilités que leur offre le dispositif, en particulier celle de bénéficier de l'assistance d'un tiers ; ils se sont parfaitement approprié ce mode d'intervention au point de l'utiliser aussi naturellement qu'une lettre de réclamation auprès de leur agence bancaire.

### **2.2.3. Analyse des dossiers hors champ de compétence**

#### **► Compétence « procédurale » et compétence « au fond »**

Les résultats observés au titre de l'exercice écoulé confirment la persistance à un niveau significatif, mais semble-t-il stabilisé, d'une « incompétence procédurale » ou « compétence potentielle » liée au non-respect par les demandeurs de la hiérarchie des recours dont ils disposent. Bien que n'étant pas éligibles à la médiation en tant que telles, leurs requêtes font néanmoins l'objet d'une intervention des médiateurs auprès des services internes compétents et sont traitées par ces derniers. La typologie des motifs d'incompétence envisagée ci-dessous concerne, exclusivement, les saisines rejetées en raison de l'incompétence des médiateurs sur le fond des litiges (soit un peu moins d'une réclamation sur trois).

#### **► La double incidence de l'instabilité financière et de l'extension de compétence**

Les évolutions sensibles qui ont modifié la typologie des décisions d'incompétence rendues en 2008 ont résulté de la conjugaison des événements ayant affecté la sphère financière et de l'extension du champ de compétence des médiateurs.

La combinaison de ces deux critères permet de distinguer trois grands types de variations caractérisant l'exercice écoulé :

- le premier résulte de l'augmentation des réclamations portant sur un domaine qui demeure non couvert par la médiation bancaire,
- le second concerne des litiges également causés en majorité par l'évolution du contexte économique, mais qui relèvent d'un champ désormais potentiellement couvert par le médiateur,



- le troisième enfin, porte sur des thématiques affectées par les difficultés du secteur bancaire pour lesquelles le nouveau champ de compétence de la médiation n'apparaît pas encore totalement stabilisé.

### ► **Incompétence portant sur des litiges liés aux événements financiers et demeurant exclus du champ de la médiation**

Cette catégorie de litiges présente une double caractéristique : leur nombre s'est inscrit en forte hausse, de même que les décisions d'incompétence les concernant puisqu'ils n'entrent toujours pas dans le champ d'intervention du médiateur.

Les litiges portant sur les comptes professionnels illustrent parfaitement cette tendance. Le nombre des avis d'incompétence rendus à ce titre a été multiplié par 3,2. Ils représentent désormais la deuxième cause la plus fréquente de rejet des demandes (contre la quatrième les années précédentes), soit 16,5 % du total. Outre le fait que les médiateurs n'ont pu traiter ces demandes, l'explication de cette forte progression provient également de la confusion opérée par certains requérants entre la médiation bancaire et la médiation du crédit compétente pour examiner les dossiers d'entreprises.

### ► **Incompétence concernant des litiges relatifs à un domaine ayant bénéficié de l'extension de compétence**

Appartiennent à cette catégorie les avis d'incompétence tirés d'un motif inclus dans la compétence des médiateurs par la loi de janvier 2008. Leur fréquence s'inscrit en forte diminution tandis que les dossiers portant sur ces domaines qui ont été reçus, et surtout traités par les médiateurs, progressent sensiblement. Simultanément, leur taux d'éligibilité à la médiation augmente fortement, affichant des valeurs de dix points supérieures à la moyenne de l'exercice.

Autrement dit, l'extension de compétence a non seulement permis à la médiation d'absorber le surplus de demandes produit par le contexte financier, mais également de réduire substantiellement certaines causes structurelles d'incompétence des médiateurs. Deux thèmes de réclamation sont essentiellement concernés par cette évolution :

#### ❖ les opérations de crédit

L'évocation de ce motif d'incompétence, figurant durant les trois précédents exercices en première place des décisions de rejet, chute de 96 % pour ne plus représenter que 12,2 % des décisions d'incompétence et ne constituer que la quatrième cause (sur 10) de rejet des demandes. Ce résultat est d'autant plus remarquable qu'il intervient dans un contexte de hausse des réclamations présentées à ce titre et d'augmentation des dossiers traités sur ce thème.

L'ampleur de ce mouvement semble directement résulter de la réforme intervenue en 2008. En effet, 40 % des demandes portant sur ce thème ont été déclarées éligibles à la médiation contre seulement 13 % en 2007 et 9,4 % en 2006.

Désormais, le médiateur bancaire peut connaître de l'ensemble des opérations relatives à l'initialisation, à la gestion et à l'extinction d'un crédit. Seule la décision d'accorder ou de refuser un prêt relève de l'appréciation de l'établissement et demeure, en conséquence, exclue du champ d'intervention du médiateur.

C'est ce type de litige qui constitue, pour l'essentiel, le motif d'incompétence résiduel lié aux opérations de crédit.

#### ❖ les produits d'épargne

Bien que la place relative occupée par cette thématique dans la typologie des motifs d'irrecevabilité s'avère marginale (0,3 % du total), son profil d'évolution est parfaitement comparable à celui du compartiment précédent. Alors que le nombre des réclamations reçues à ce titre progresse, leur place relative parmi les décisions d'incompétence est divisée par 9, passant ainsi du 7<sup>ème</sup> au dernier rang des motifs invoqués. Corrélativement, le taux de traitement de ce type de contestation connaît une très forte hausse, atteignant 41,7 % contre 27,8 % l'année précédente, soit un niveau analogue à celui atteint en matière d'opérations de crédit.

### ► **Incompétence résultant de litiges liés à des prestations situées à la frontière de la compétence des médiateurs bancaires**

#### ❖ les placements financiers et boursiers

Cette catégorie recouvre des produits et services tantôt situés dans le champ d'extension de compétence des médiateurs, tantôt à l'extérieur de ce champ, soit en raison de la nature du problème posé (variation de marché affectant la valeur d'un placement distribué par l'établissement), soit en raison de la nature du produit lui-même qui relève alors de la compétence de la médiation des marchés financiers. Néanmoins, les résultats observés en l'espèce montrent que l'extension de compétence a permis une réduction très importante du taux de rejet des dossiers présentés dans ce cadre puisqu'il a été divisé par 3,9 malgré un doublement des demandes reçues en raison du contexte financier.

#### ❖ les opérations d'assurance

L'extension de compétence ne s'est pas traduite par une contraction de ce poste qui, au contraire s'est accru de 45 %, en phase avec la hausse sensible des réclamations relatives à ce type d'opération. Cette évolution semble refléter le choix opéré par un nombre significatif d'établissements de cantonner, conformément à une lecture stricte des dispositions légales, le champ d'intervention de leur médiateur aux problèmes bancaires. Inversement, la stabilité du taux de prise en charge de ces questions par les médiateurs montre que d'autres établissements privilégient une interprétation plus large des textes, admettant la compétence de la médiation bancaire pour les contrats d'assurance liés à une opération bancaire (assurance emprunteur), voire pour l'ensemble des contrats distribués par leurs guichets dès lors qu'ils s'inscrivent dans la relation de clientèle fondée sur l'existence d'un compte de dépôt (principe « à guichet unique ; médiation unique »).

Il convient, enfin, de réserver une place particulière aux deux postes ci-après :

#### ❖ la politique tarifaire

Les requêtes sur ce thème constituent toujours un motif important d'incompétence (12,9 %). Néanmoins, leur part relative se contracte substantiellement (- 50 %) sous le double effet de la régression de cette thématique parmi l'ensemble des saisines et de l'extension de compétence ayant ouvert l'accès de la médiation aux litiges relatifs à la tarification de prestations nouvellement incluses dans le champ d'intervention des médiateurs.

Le fait que deux demandes sur trois (contre trois sur quatre précédemment) demeurent inéligibles à la médiation découle du fait que la médiation ne peut porter sur la politique tarifaire générale des établissements.

❖ les « divers »

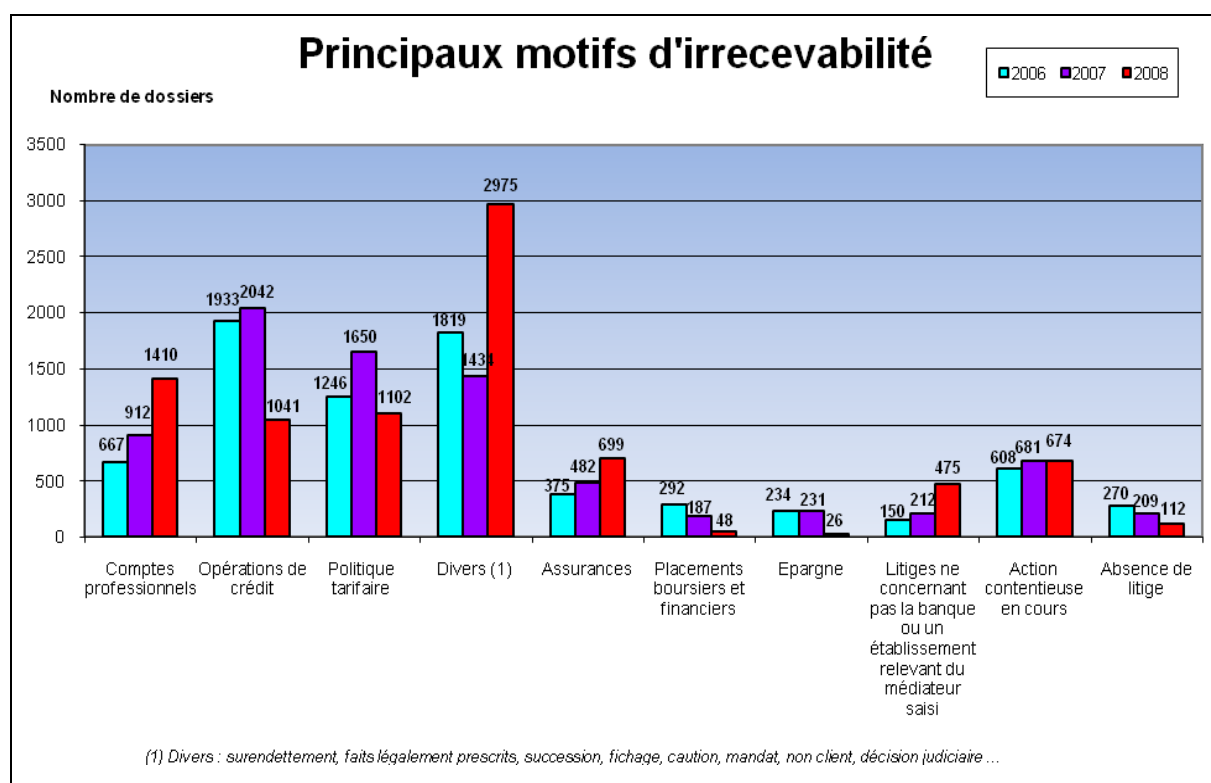
Ce poste retrouve le deuxième rang qu'il occupait en 2006, tout en progressant fortement en pourcentage (35 % des motifs d'incompétence contre 17,8 % en 2007 et 24 % en 2006).

Le contenu hétérogène de ce poste autorise difficilement une interprétation univoque de l'évolution constatée.

Il apparaît, néanmoins, à la lecture des comptes rendus, que les demandes de conseils, les problèmes de fichages dans les grands fichiers d'incidents, ainsi que ceux inhérents aux règlements des successions constituent des flux non négligeables de réclamations mal orientées.

La distribution des motifs d'incompétence, circonscrite aux motifs de fond, a significativement évolué entre 2007 et 2008 sous la double influence des événements financiers et de l'extension du champ de compétence des médiateurs dont la pertinence trouve une illustration particulièrement éclairante dans le domaine du crédit.

Cette étape essentielle franchie, il demeure plus que jamais souhaitable de poursuivre l'action pédagogique visant à mieux informer la clientèle sur les contours et la portée exacte de la médiation bancaire, voire d'envisager les adaptations procédurales susceptibles de clarifier les conditions d'accès à la médiation.



## 2.2.4. Analyse thématique des réclamations

L'analyse des motifs de réclamation, considérés dans leur ensemble, permet de dégager cinq caractéristiques communes aux dossiers reçus et traités :

- la modification sensible de la répartition des thèmes de saisine qui, au-delà d'une relative permanence de la hiérarchie globale des motifs de réclamation, marque une nette évolution par rapport aux exercices précédents ;
- la place désormais très importante prise par les problématiques liées aux opérations de crédit ;
- l'installation durable dans ce tableau thématique, à des niveaux de flux de plus en plus élevés, des contestations liées aux produits financiers et à l'épargne ;
- la traduction dans les résultats chiffrés de l'exercice des effets positifs de l'extension de compétence des médiateurs ;
- enfin, la persistance d'un flux marginal de requêtes relatives aux ventes groupées et aux ventes avec primes.

### ► La modification progressive de la structure thématique des motifs de réclamation

Le Comité exploite depuis 2004 les données relatives aux thèmes abordés dans les réclamations reçues, toutes catégories confondues, qu'elles entrent ou non dans le champ de compétence de la médiation bancaire.

Les résultats collectés au titre de l'exercice 2008 paraissent proches de ceux obtenus en 2007, tant en termes de positionnement hiérarchique des différents motifs de saisine que de répartition de ces derniers entre thèmes principaux et thèmes périphériques. Une observation plus fine des modifications intervenues révèle en réalité d'importantes variations affectant à la fois le rang de classement occupé par les différentes catégories de litiges (quatre modifications) et le nombre des saisines propres à chaque thème recensé. Cette dernière évolution est marquée par un double mouvement de forte hausse de certaines catégories de réclamations (placements financiers, produits d'assurance) et de contraction sensible de motifs de saisine traditionnellement importants (fonctionnement du compte, tarification et moyens de paiement). Elle tend à estomper, sans l'effacer totalement, la distinction opérée au cours des exercices précédents entre « thèmes de réclamation dominants » et « thèmes périphériques ».

- Au premier rang des sujets de litige, figure, de manière constante depuis 2004, le fonctionnement du compte. Mais, ce motif de recours au médiateur ne représente plus que 23 % des saisines (en recul de cinq points).

Viennent, ensuite, par ordre décroissant d'importance :

- les opérations de crédit (17 %, qui progressent d'une place et gagnent un point). En outre, ce motif de réclamation a connu une augmentation en volume supérieure à la moyenne de l'exercice (+ 21 %) si bien que l'écart avec le thème précédent, en quasi stagnation (+ 2 %), est ramené à six points contre onze en 2007 ;

- la tarification (14 %, qui perd une place, revenant au rang occupé en 2006, et quatre points). Il convient de remarquer que ce résultat semble marquer une inflexion notable de la place relative au contentieux tarifaire ;
- les placements financiers et boursiers (13 %, gagnant six points et une place). Les résultats enregistrés au titre des placements financiers constituent la principale modification de l'exercice. Le nombre de litiges reçus sur ce thème a, en effet, été multiplié par plus de deux, hissant ce motif de réclamation dans le groupe des « thèmes dominants » à quasi égalité avec la tarification (respectivement 4 014 et 4 151 demandes). Cette nette évolution traduit très probablement la forte volatilité des marchés financiers au cours de l'année ;
- les moyens de paiement (11 %, perdant un point et une place). Ce résultat confirme l'érosion continue de ce poste, vraisemblablement due à la combinaison d'une meilleure sécurisation de certains moyens de paiement et à une évolution jurisprudentielle plus protectrice de leurs utilisateurs.

Au-delà de ces thèmes dominants (totalisant plus de 10 % de l'ensemble des saisines), les réclamations se répartissent entre les deux principaux items suivants :

- les contestations relatives à des contrats d'assurance (4,5 %, en légère progression d'un demi-point, rang inchangé). Cette apparente stabilité ne saurait masquer le fait que le nombre des contestations liées aux produits assurantiels progresse deux fois plus rapidement que la moyenne (soit + 32 %), distançant désormais les litiges relatifs aux produits d'épargne ;
- les litiges liés à un produit d'épargne (4 %, stables, perdant une place).

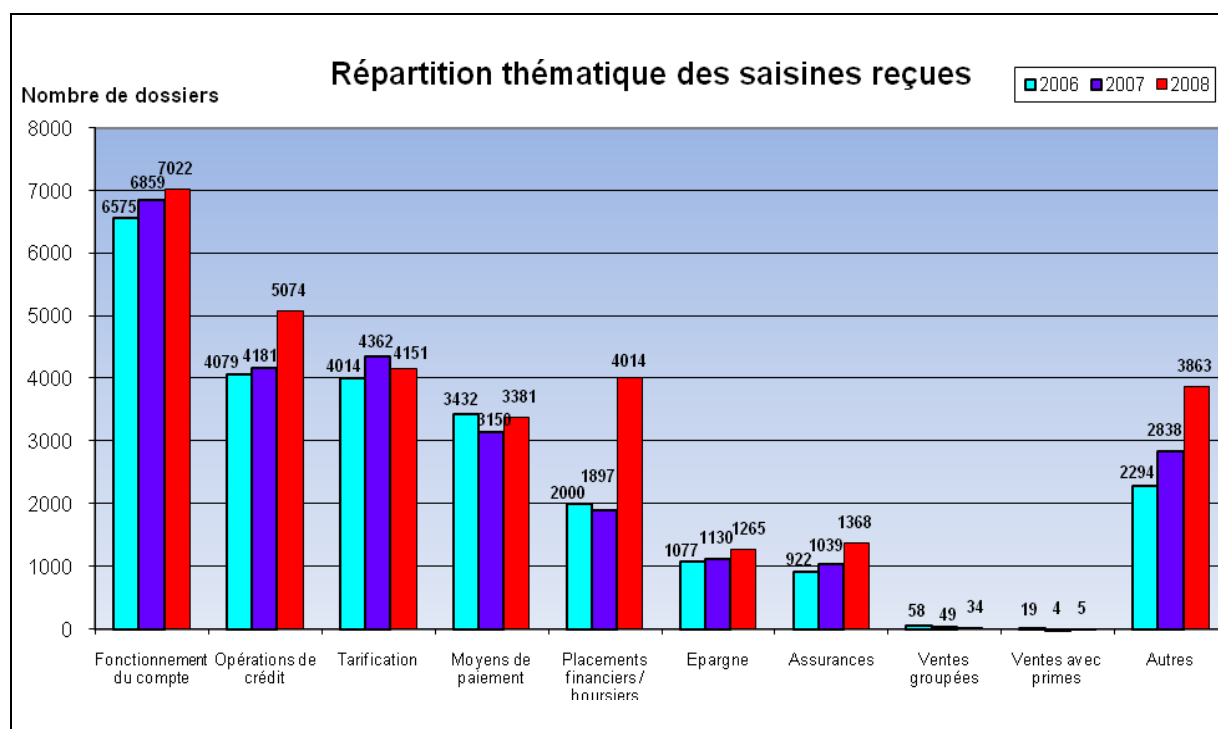
Une analyse des différents items sur moyenne période (2008/2006) permet d'affiner quelque peu ce constat en révélant, au-delà des variations observées en 2008, l'existence de « tendances longues » aux côtés d'évolutions plus spécifiques à l'exercice écoulé. Trois d'entre elles méritent une attention particulière :

- deux des motifs de réclamation qui étaient les années antérieures les plus fréquemment invoqués par la clientèle des établissements voient leur place relative diminuer régulièrement. Ainsi, le nombre des réclamations tenant au fonctionnement du compte enregistre-t-il un taux de progression sur cette période de 7 % contre plus de 23 % pour l'ensemble des saisines. De même, le nombre des saisines portant sur les moyens de paiement perd un point et demi en trois ans ;
- inversement, le volume de certains thèmes de réclamations croît aussi rapidement, voire beaucoup plus vite que l'ensemble des litiges. Tel est le cas des demandes portant sur les opérations de crédit (+ 24 %) et surtout, des contestations en matière d'assurance qui augmentent deux fois plus vite (à + 48 %) que la totalité des contentieux sur la période considérée. Ces données semblent attester, qu'au-delà des évolutions d'origine conjoncturelle, certaines modifications affectant la typologie des réclamations résultent de changements plus fondamentaux, dus en particulier, à la diversification des prestations et services délivrés par les établissements ;
- dans le cas des « placements financiers », en revanche, le résultat observé au titre de l'exercice est clairement imputable à la dégradation de la conjoncture financière puisque le nombre de ce type de recours avait baissé entre 2006 et 2007.

Une étude plus fine des thèmes regroupés sous la rubrique « fonctionnement du compte » permet de confirmer deux tendances identifiées en 2007 :

- l'importance de la place occupée par la problématique tarifaire attestée par le nombre élevé de litiges relatifs aux découverts et par la prééminence au sein de la rubrique « tarification », des contestations portant sur les tarifs applicables au fonctionnement du compte de dépôt (soit 52 % du total des demandes formulées à ce titre) ;
- la relative fréquence des dossiers traitant d'accessibilité et de mobilité bancaire (ouverture, transformation, clôture de compte) qui représentent 20 % des saisines regroupées sous la rubrique « fonctionnement du compte ». L'agrégation des données disponibles ne permet pas de distinguer statistiquement les contestations liées à des problèmes d'accessibilité de celles relatives à des obstacles à la mobilité. Il convient, néanmoins, de souligner que la mobilité bancaire constitue un droit fondamental pour tout client d'un établissement de crédit et, qu'à ce titre, l'exercice de ce droit ne devrait donner lieu qu'à un nombre marginal de litiges.

S'agissant des demandes portant sur les « moyens de paiement », l'exercice 2008 reproduit la hiérarchie, désormais « traditionnelle », entre les différentes composantes de cette rubrique soit, par ordre décroissant : la carte bancaire, le chèque, les autres moyens de paiement. Il convient, néanmoins, de nuancer la portée de ce constat compte tenu de la situation très contrastée qui prévaut en ce domaine, particulièrement entre les grands réseaux bancaires.



### ► L'incidence de l'extension de compétence sur la thématique des dossiers traités

La tendance observée en 2008 constitue à la fois une confirmation des évolutions enregistrées au cours des années précédentes, et un saut qualitatif au regard de l'efficacité du dispositif. La progression de six points (à 31 %) du taux d'éligibilité des réclamations à la médiation prolonge, en l'amplifiant (le nombre des réclamations traitées augmentant trois fois plus vite

que le flux global des demandes à + 43 %), l'amélioration régulière constatée en ce domaine sur moyenne période. Les modifications affectant la typologie thématique des litiges reflètent, pour leur part, l'incidence de l'extension de compétence qui confère ainsi à la procédure une capacité nouvelle à prendre en charge la plupart des différends entre les établissements et leur clientèle particulière. Dans ce contexte renouvelé, une meilleure lisibilité des règles de saisine du médiateur devrait permettre de consolider significativement les résultats très positifs obtenus au cours de l'exercice écoulé.

Si le profil thématique des réclamations traitées reflète assez bien celui des demandes reçues, il s'en démarque également du fait de la profonde modification intervenue dans le positionnement des litiges relatifs à la gestion des opérations de crédit.

C'est ainsi que la distribution des différents items, bien qu'encore proche de celle observée en 2007, se caractérise cette année par une évolution certaine des positions relatives occupées par certains d'entre eux.

Désormais, les demandes ayant fait l'objet d'une médiation peuvent être classées en trois groupes distincts au lieu de deux précédemment :

❖ *Un groupe de deux thèmes principaux, dominé pour la première fois par les litiges relatifs aux opérations de crédit*

- la gestion des opérations de crédit (23 % contre 9 % en hausse de quatorze points et de trois places), soit un flux de réclamations traitées à ce titre multiplié par 3,7. Ce résultat constitue le changement majeur intervenu dans la répartition thématique des avis rendus ;
- le fonctionnement du compte de dépôt (22 % contre 29 %, en baisse de sept points et en recul d'une place). Traditionnellement situées au premier rang des dossiers éligibles à la médiation, les contestations relatives au fonctionnement du compte voient leur place relative se contracter significativement.

❖ *Un groupe intermédiaire comprenant deux thèmes en recul sensible :*

- la tarification (15 % contre 19 %, en baisse de quatre points et demi, rang inchangé),
- les moyens de paiement (14 % contre 20 %, en baisse de six points, en recul de deux places).

Ces deux catégories de litiges figuraient précédemment au nombre des dossiers les plus fréquemment traités par les médiateurs. L'exercice écoulé marque une rupture sur ce point, en ligne avec l'effritement continu de ces items parmi les réclamations reçues.

❖ *Un groupe thématique « périphérique » composé de trois compartiments :*

- les placements financiers et boursiers (9 % contre 11 %, perdant deux points, classement inchangé). Ce résultat, en apparence paradoxal, est la conséquence de la réorientation par un établissement totalisant près de la moitié des recours sur ce thème, de près de 60 % de ces réclamations vers les services internes spécialisés. À l'inverse, une grande majorité d'établissements affichent des taux de traitement compris entre 25 % et 35 % qui attestent des effets positifs de l'extension de compétence sur l'éligibilité à la médiation de ces litiges ;

- l'épargne (6 % contre 5 % en progression d'un point, classement inchangé). Il convient de préciser que les contestations liées aux produits d'épargne progressent, en volume, des deux tiers par rapport à 2007 ;
- les contrats d'assurance (3 %, stable) connaissent, en nombre de réclamations traitées, une évolution analogue à celle enregistrée par les produits d'épargne.

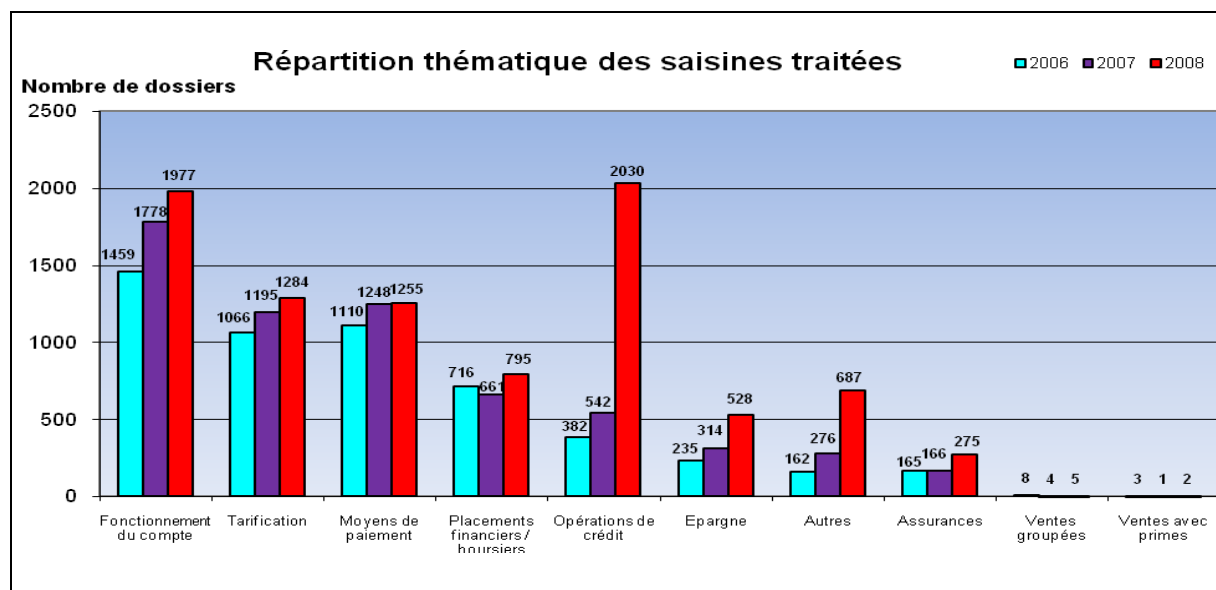
La typologie thématique ainsi obtenue infléchit sensiblement la tendance observée sur moyenne période au cours des exercices précédents en raison de deux mouvements de sens contraire intervenus en 2008 : la très forte progression du taux d'éligibilité à la médiation des contentieux liés au crédit et l'érosion concomitante des contestations relatives à des opérations et produits traditionnellement dominants dans l'activité des médiateurs (fonctionnement du compte, tarification, moyens de paiement).

Un élément d'explication de ces variations peut être trouvé dans la contraction relative de ce type de litige sous les effets conjugués des évolutions réglementaires et des efforts déployés par les établissements pour améliorer la relation de clientèle en ces domaines. Néanmoins, le facteur essentiel d'évolution, doit être recherché dans l'extension du champ de compétence qui a eu pour conséquence de rééquilibrer la répartition thématique de leurs interventions au profit de litiges auparavant inéligibles à la médiation.

L'analyse des évolutions intervenues sur la période 2006/2008 confirme le phénomène de rééquilibrage entre les thèmes dominants depuis la création du dispositif et les thèmes « émergents » il y a trois ans.

✓ Le nombre des avis portant sur le fonctionnement du compte, la tarification et les moyens de paiement augmente moins rapidement que l'ensemble des saisines traitées (respectivement + 35,5 %, + 25,5 % et + 14 % contre + 66,7 %).

✓ Inversement, les recommandations concernant les produits d'épargne et, plus encore, la gestion des opérations de crédit progressent dans des proportions très supérieures à la moyenne globale (respectivement multipliées par 2,2 et 5,9) ; l'enclenchement de ce mouvement, avant l'entrée en vigueur de la loi d'extension de compétence, témoignant de l'anticipation conventionnelle de celle-ci par certains établissements.





Le croisement des données relatives aux ventilations respectives des réclamations reçues, des dossiers traités et de ceux rejetés pour incompétence livre un triple enseignement.

✓ Le rapprochement des rangs respectivement occupés par les différents thèmes des dossiers reçus, traités et rejetés permet de cerner plus finement la notion de compétence du médiateur bancaire et les évolutions qui l'ont affectée au cours de l'exercice écoulé. Si la distinction de trois degrés de compétence (pleine compétence, incompétence et compétence variable en fonction de la configuration du dossier) demeure pertinente, les frontières séparant ces trois domaines se sont sensiblement déplacées sous l'effet de la loi d'extension, de sorte que les taux de traitement des différents types de dossiers tendent, dans une majorité de cas, à converger. C'est ainsi que le pourcentage d'avis émis portant sur la gestion des opérations de crédit et l'épargne rejoignent les niveaux observés pour le fonctionnement du compte ou les moyens de paiement (aux alentours de 40 %).

Finalement, demeure un « culot d'incompétence » qui concerne des litiges explicitement visés par une exception d'incompétence (litiges faisant l'objet d'une action contentieuse en cours, demandes relatives à des comptes professionnels, contestations des tarifs et des décisions de refus de crédit...).

S'agissant de la « zone grise » constituée par les catégories de litiges susceptibles de relever de plusieurs dispositifs de médiation, son périmètre se réduit désormais, avec une intensité inégale, à deux principales thématiques :

- les litiges liés aux contrats d'assurance dont le taux d'éligibilité à la médiation est inférieur à la moyenne d'ensemble (20 %) et le taux de rejet pour incompétence le plus élevé de l'échantillon (un dossier sur deux) en raison du positionnement de cette thématique à la limite de la banque et de l'assurance ;
- les réclamations portant sur des placements financiers et boursiers qui, bien qu'entrant beaucoup plus nettement dans le champ de compétence élargi des médiateurs bancaires comme l'atteste la chute des rejets pour incompétence, font l'objet d'un traitement spécifique par certains établissements ayant pour effet de limiter le taux de prise en charge direct par la médiation (20 %) de cette catégorie de dossiers.

✓ La disparition corrélative de la distorsion qui caractérisait, les années précédentes, les hiérarchies respectives des réclamations reçues et traitées s'agissant des litiges relatifs aux opérations de crédit. L'extension de compétence se traduit par l'alignement des niveaux occupés par la gestion des opérations de crédit dans le volume total des réclamations reçues et traitées (à 23 % dans les deux cas, soit un taux d'éligibilité des dossiers reçus de 40 %, comparable à celui observé en matière de fonctionnement du compte).

✓ L'ensemble de ces constatations amène à conclure que le « profil thématique » de la médiation bancaire a glissé d'une configuration reflétant assez fidèlement la loi MURCEF vers un modèle procédural traduisant tout aussi fidèlement les dispositions de la loi d'extension de compétence.

### **2.3. Les caractéristiques des avis**

Les recommandations formulées par les médiateurs ont reflété les évolutions intervenues dans la définition de leur champ de compétence comme dans leur contexte d'intervention.

L'accroissement du nombre des dossiers traités conjugué aux difficultés du moment auraient pu dégrader l'efficacité de la procédure et brouiller son positionnement. Les résultats enregistrés au titre de l'année écoulée montrent que ces risques ont été surmontés. Le dispositif de médiation est, en effet, parvenu à résoudre rapidement, avec pragmatisme et efficacité, des litiges aux caractéristiques très variées, dans le respect d'un certain équilibre entre les impératifs de gestion des établissements et les attentes légitimes de leur clientèle.

### **2.3.1. Le léger allongement des délais de réponse**

Le rapport 2007 évoquait le risque « d'une remontée du délai de traitement des requêtes du fait d'une augmentation du nombre des dossiers complexes ». Cette hypothèse s'est vérifiée en 2008 puisque le délai moyen de réponse s'établit désormais à 41,55 jours (contre 33,3 jours en 2007 et 38,7 en 2006). La progression des litiges complexes, à l'origine de cette dégradation, s'est trouvée amplifiée par la conjugaison de l'extension de compétence et des difficultés du secteur financier, qui ont amené les emprunteurs (en particulier, immobiliers) et les épargnants, à soumettre aux médiateurs des affaires nécessitant des investigations nettement plus lourdes que celles exigées par des dossiers relatifs au fonctionnement du compte (réclamations portant sur des prêts in fine, des placements dits « à formules » ou des emprunts à taux variables capés).

Si cette légère détérioration ne constitue pas un signe de dégradation de l'efficacité du dispositif, mais au contraire une preuve de sa capacité à affronter des situations délicates, elle n'en pose pas moins la question de l'adaptation du délai de deux mois à ce contexte d'intervention renouvelé. La lecture des rapports annuels montre, en effet, que sans être majoritaire, cette préoccupation est partagée par un certain nombre de praticiens qui préconisent une évolution de ce délai. Il conviendra de suivre avec attention cet indicateur afin de déterminer dans quelle mesure l'afflux de dossiers difficiles était conjoncturel ou relève d'une modification durable du contenu des contestations soumises à médiation.

En outre, malgré cet allongement des délais, la durée de traitement des dossiers reste largement comprise à l'intérieur des bornes fixées par la loi en la matière.

Il convient, enfin, de préciser que le nombre des saisines instruites dans un délai supérieur à deux mois demeure, compte tenu du contexte propre à l'exercice, très limité : ces dépassements ont, en effet, concerné 8 % des dossiers traités étant précisé que ce pourcentage est ramené à 3,6 % si l'on extourne de l'assiette de calcul l'établissement qui regroupe près des deux tiers des avis émis au-delà du délai de deux mois.

Au surplus, cet établissement illustre parfaitement la problématique des délais de traitement telle qu'évoquée précédemment : l'allongement atypique du processus d'instruction provient de la difficulté à rassembler les informations indispensables pour des litiges relativement complexes, assez nombreux du fait de la compétence très large assignée au médiateur. En revanche, plus d'une demande sur deux est éligible à la médiation contre une sur trois pour l'ensemble des établissements.

Au total, ces résultats semblent démontrer que la médiation est un processus de résolution des litiges capable de traiter rapidement des affaires complexes avec un degré de réactivité particulièrement adapté au traitement des litiges dans des circonstances difficiles.

### 2.3.2. L'évolution différenciée de la composante financière des avis

#### ❖ *Les limites méthodologiques de l'approche financière*

Les commentaires soulignant dans les précédents bilans les obstacles au recueil et à l'interprétation des données relatives au volet financier des avis demeurent pleinement valables en 2008.

Les principaux facteurs qui concourent à limiter la lisibilité du dispositif en ce domaine sont :

- la fréquence relativement élevée de dossiers ne comprenant aucune revendication financière ; il s'agit, en l'espèce, d'un trait distinguant nettement la médiation des autres systèmes de résolution des litiges, un certain nombre de médiateurs insistant sur le fait que la dimension pécuniaire des litiges n'est pas au cœur du processus de médiation ;
- l'absence partielle de données dans les rapports d'activité, le plus souvent due à une absence de suivi de paramètres jugés non significatifs pour les raisons évoquées précédemment, qui condamne toute tentative d'agrégation chiffrée ;
- la forte dispersion des enjeux financiers des demandes en fonction du type d'opération concernée (fonctionnement du compte de dépôt, placements financiers et boursiers...), voire de chaque dossier, rend vaine toute tentative d'utilisation de statistiques d'ensemble, notamment d'un montant moyen d'indemnisation. Ce constat a d'ailleurs conduit certains médiateurs à apporter des précisions complémentaires (calcul d'un montant médian d'indemnisation, segmentation des chiffrages en fonction de domaines d'activité homogènes).

#### ❖ *L'incidence combinée de l'extension de compétence et de la situation des marchés sur la dimension financière de la procédure*

Les réserves méthodologiques étant identiques d'un exercice à l'autre, il est possible de dégager quelques enseignements des variations, parfois sensibles, ayant affecté les données relatives aux préjudices invoqués et à leur indemnisation :

- Il apparaît, en premier lieu, que l'ensemble des variables financières connaissent des augmentations significatives, voire très élevées. Ainsi, les montants déclarés des préjudices progressent de 18 % en moyenne, et sont multipliés par deux (à 235 000 €) pour le dossier comportant la déclaration la plus élevée de l'échantillon. Une tendance identique caractérise l'évolution des montants d'indemnisation qui augmentent de 5,6 % en moyenne et de 23 % pour le niveau maximum de remboursement (à 45 679 €). Ces résultats ont, vraisemblablement, une double origine : l'extension de compétence, qui a permis la prise en charge par la médiation d'un grand nombre de dossiers relatifs aux placements financiers ; les tensions sur les marchés qui ont généré des contestations portant sur des pertes en capital mettant en cause des sommes parfois considérables.
- L'ampleur de ce mouvement haussier affecte, en revanche, de manière très inégale l'évaluation des préjudices et leur indemnisation effective accentuant le hiatus, déjà perceptible en 2007, entre les prétentions de la clientèle et les évaluations retenues par les médiateurs. Cet écart d'appréciation traduit la différence de perspective entre les demandeurs, qui imputent aux établissements l'intégralité du préjudice réalisé ou latent, et

les médiateurs qui se livrent à une analyse aussi factuelle que possible, tant du partage des responsabilités que du montant du préjudice effectivement subi.

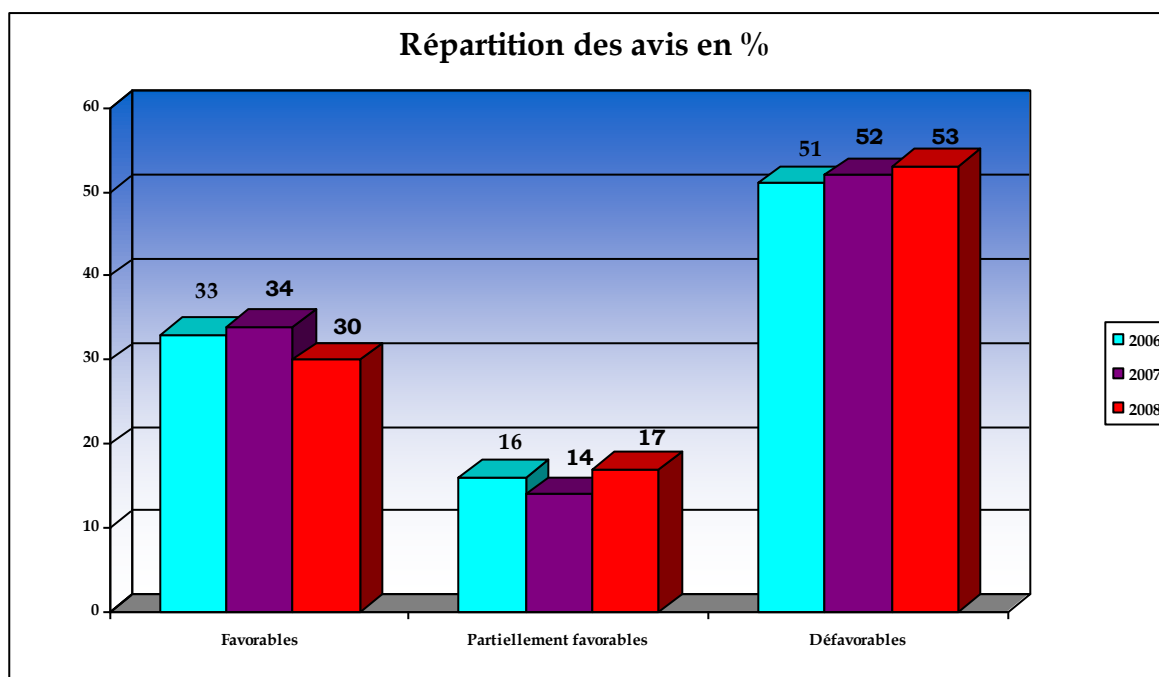
- Parallèlement, les profils respectifs des dossiers classiques (fonctionnement du compte, moyens de paiement...) et des dossiers relatifs aux placements se différencient si nettement qu'il devient très difficile d'analyser conjointement les composantes financières de ces deux catégories de litiges. Ce constat, particulièrement prégnant à ce niveau, vaut également pour d'autres aspects de la procédure, en particulier pour l'évaluation de l'efficacité des processus administratifs mis en œuvre.
- Il convient, enfin, de souligner que malgré ces importantes évolutions, les niveaux moyens des préjudices déclarés (459 €) et des indemnisations versées (659 €) restent très modestes, conférant à la médiation un rôle essentiel dans la résolution de litiges qui risqueraient, compte tenu de leur dimension, de ne pas trouver d'issue par la voie judiciaire.

❖ *Une approche spécifique de la notion de préjudice et de son indemnisation*

L'analyse de la composante financière des avis met en évidence la spécificité du système au regard de la notion de préjudice et de sa réparation. Outre que la conversion du dommage subi en équivalent monétaire n'est ni systématique, ni même toujours souhaitée par la clientèle, son estimation, lorsqu'elle intervient, ne repose sur aucun barème préétabli mais sur une appréciation, au cas par cas, du médiateur.

Cette approche confère une grande souplesse au régime indemnitaire et s'inscrit parfaitement dans la logique d'un dispositif autant fondé sur l'équité et la pratique du compromis que sur le droit et la conformité à des règles abstraites de gestion.

### 2.3.3. La légère inflexion du rapport entre avis favorables et défavorables à la clientèle



Bien que le rapport entre avis totalement ou partiellement favorables et avis défavorables à la clientèle reste globalement équilibré, un léger effritement des décisions au moins partiellement favorables affecte l'évolution des résultats observés en la matière depuis trois ans (respectivement : 47 % en 2008 contre 48 % en 2007 et 49 % en 2006). Pour autant, ce mouvement, d'ampleur très limitée, ne paraît pas de nature à remettre en cause la répartition des recommandations entre ces deux ensembles d'importance comparable.

Plus précisément, les mouvements ayant affecté le profil des avis rendus se décomposent comme suit :

- 17 % des dossiers ont fait l'objet d'une décision partiellement favorable, soit un pourcentage en hausse de trois points par rapport à 2007 représentant le niveau le plus élevé atteint par cet indicateur depuis 2004 ;

- cette progression s'est réalisée au détriment des avis totalement favorables à la clientèle, en recul de quatre points à 30 % contre 34 % en 2007 ;

- 53 % des dossiers ont, pour leur part, fait l'objet de conclusions défavorables au client (en hausse d'un point par rapport à 2007).

Il semblerait que le transfert intervenu entre les avis totalement et partiellement favorables résulte, pour l'essentiel, de la conjugaison de deux facteurs.

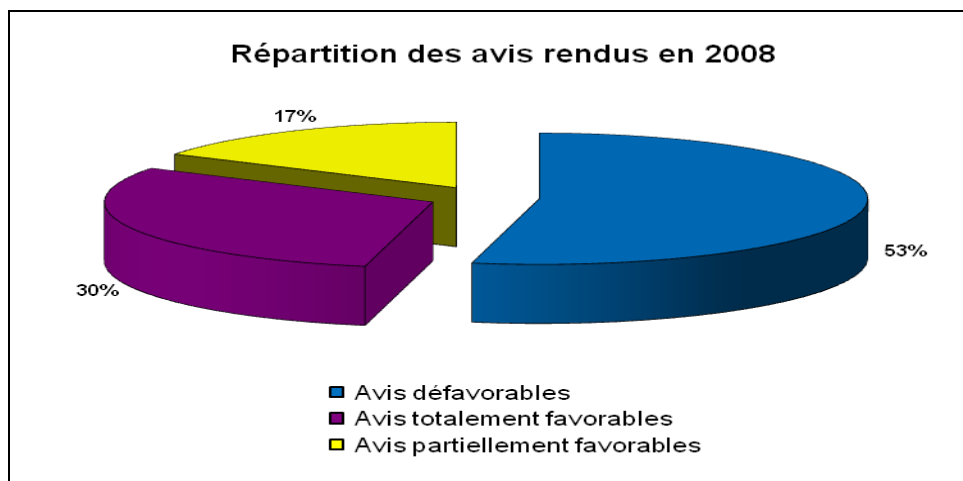
D'une part, la complexité accrue des dossiers traités amène les médiateurs à rendre des avis nuancés tenant compte des nombreux paramètres à l'origine des litiges.

D'autre part, le contexte spécifique dans lequel s'est inscrite l'activité bancaire en 2008 a conduit certains médiateurs à préconiser des solutions de compromis accédant partiellement aux demandes de la clientèle du fait des circonstances exceptionnelles dans lesquelles elle se trouvait placée.

Par ailleurs, la légère augmentation du nombre des avis défavorables à la clientèle peut s'expliquer par la multiplication de contentieux « circonstanciels ». En effet, comme le souligne un rapport d'activité, certains requérants sollicitent une révision des conditions contractuelles auxquelles ils avaient souscrits, révision que les médiateurs ne peuvent recommander.

Ces résultats globaux recouvrent toujours des situations très contrastées en fonction des établissements. Si l'on retient les résultats enregistrés en la matière par les principaux établissements, les taux de réponses au moins partiellement favorables varient, en effet, de 14 % à 56 % des avis émis, ces niveaux s'avérant relativement constants d'un exercice à l'autre.

Au total, le recours à la médiation apparaît efficace puisque, dans un contexte renouvelé et affecté d'une grande volatilité financière, **près d'un avis sur deux donne, au moins partiellement, satisfaction au client**, tandis qu'un nombre significatif de réclamations réorientées par les médiateurs vers les services internes des établissements connaissent une suite positive.



## 2.4. Le statut et les pouvoirs du médiateur

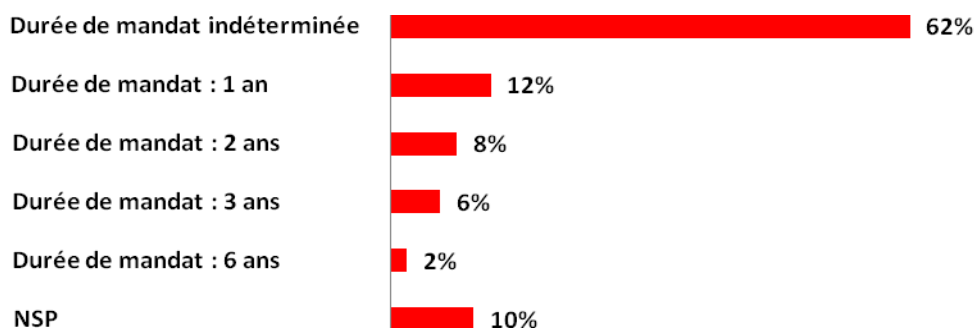
Formellement limités, les pouvoirs du médiateur s'avèrent, en pratique, assez larges au point de bénéficier d'une autorité d'autant plus réelle qu'elle est le fruit d'un libre consentement des parties en présence.

### 2.4.1. Une durée des mandats garante d'indépendance

Le Comité a souligné, dès la mise en place du dispositif, l'importance de la durée du mandat du médiateur, qui doit présenter un caractère suffisamment long afin d'assurer l'indépendance de ce dernier. La Commission européenne a, pour sa part, recommandé la stabilité des mandats dont la durée est une des principales composantes.

Les informations rassemblées au titre de 2008 confirment les résultats positifs enregistrés en ce domaine à l'occasion des précédents bilans. Plus de deux médiateurs sur trois (soit 68,3) disposent d'un mandat à durée indéterminée tandis que les mandats limités à un an ne représentent plus que 13 % de ce total (au lieu de 13,4 % précédemment et de 16 % en 2006). A ce constat chiffré, déjà éloquent, s'ajoute le fait que les médiateurs nommés pour une durée déterminée sont fréquemment reconduits dans leurs fonctions. Dès lors, les intéressés bénéficient d'une stabilité suffisante pour inscrire leur action dans la durée et disposer d'un degré d'indépendance conforme aux principes posés tant par la Commission européenne que par le Comité de la médiation bancaire.

*Données brutes*



## 2.4.2. La problématique renouvelée des compétences légale et conventionnelle

Le champ de compétence de la médiation bancaire comprend, depuis la création de la procédure, deux composantes : un socle légal, complété par des extensions conventionnelles dont l'ampleur et les modalités d'application sont laissées à la discrétion des établissements de crédit.

La réforme du champ de compétence intervenue en 2008 a profondément modifié les rôles respectifs de la loi et de la convention dans la délimitation du champ d'intervention du médiateur bancaire.

### ❖ Compétence légale et compétence conventionnelle dans le dispositif initial

La compétence légale du médiateur était fondée sur les dispositions de la loi MURCEF aux termes de laquelle la médiation concernait exclusivement la gestion des comptes de dépôt, les ventes groupées et les ventes avec primes. L'étroitesse de cette définition légale avait amené une majorité de responsables d'établissements à conclure des conventions d'extension permettant aux médiateurs d'élargir substantiellement leur champ d'intervention. À partir de l'exercice 2006, certaines de ces conventions, conclues pour l'essentiel au sein des grands réseaux de banque de détail, ont préfiguré l'extension de la compétence légale des médiateurs alors à l'étude.

### ❖ Les conséquences de la novation introduite par la loi du 3 janvier 2008

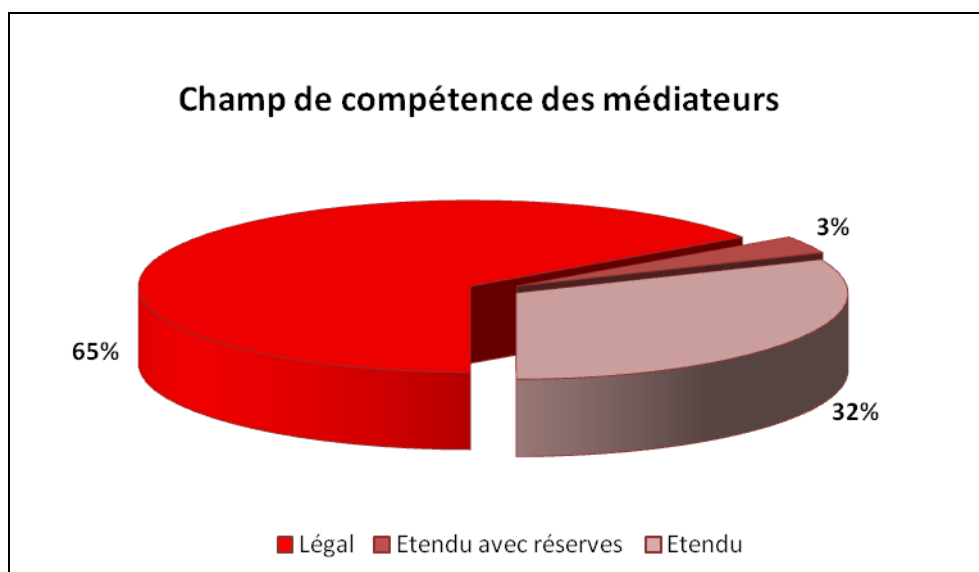
En étendant la compétence du médiateur à l'ensemble des différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de crédit, de produits d'épargne et d'investissement dès lors qu'il s'agit de particuliers non professionnels, la loi a absorbé très largement les extensions précédemment définies par voie conventionnelle. Ce transfert du domaine conventionnel vers le cadre légal se retrouve logiquement dans l'évolution des données chiffrées 2008. En effet, les deux tiers des médiateurs relèvent désormais du champ de compétence légale contre moins de un sur deux en 2007 (65 % contre 46 %) tandis que, symétriquement, un tiers d'entre eux bénéficie encore d'une extension conventionnelle contre plus de la moitié l'année précédente (soit 32 % au lieu de 51 %). Ce mouvement de « vases communicants » entre les deux référentiels de compétence tend à confirmer l'adéquation de la réforme aux attentes et aux besoins des établissements de crédit puisque une fois réalisée, l'extension de la compétence légale paraît avoir rendu sans objet nombre de conventions d'extension.

### ❖ Le partage renouvelé des domaines de la loi et de la convention

Comme l'envisageait le bilan 2007, la problématique de la définition du champ de la médiation bancaire se trouve profondément renouvelée : il ne s'agit plus pour les responsables des établissements de conférer, par la voie conventionnelle, un statut de plein exercice à une procédure étroitement encadrée par la législation en vigueur mais de permettre à la médiation de déborder contractuellement le cadre de la relation bancaire avec les particuliers pour en étendre le bénéfice aux professionnels ou à des produits non bancaires, tels les produits d'assurance.

Certains établissements se sont orientés vers cette direction. Des médiateurs préconisent pour leur part, dans leurs rapports d'activité, l'extension de leur champ d'intervention aux opérations réalisées, à titre professionnel, par des particuliers, voire à celles effectuées pour le compte de petites entreprises.

La voie conventionnelle paraît bien adaptée pour réaliser ce type d'extension qui paraît répondre aux demandes exprimées par les entrepreneurs. L'avenir dira si cette orientation est appelée à recueillir une large adhésion auprès des établissements de crédit.



### 2.4.3. Des avis de fait contraignants pour les établissements

#### ❖ La notion de force contraignante d'un avis

Il convient de rappeler, à titre préliminaire, que contrairement à une décision de justice ou à un accord revêtu, sous quelque forme que ce soit, d'un caractère exécutoire, l'avis d'un médiateur ne peut être mis en œuvre qu'avec l'accord de l'ensemble des parties en présence. Un avis n'acquiert, dans ces conditions, une force contraignante que dans la mesure où les demandeurs s'obligent eux-mêmes, en droit ou en fait, à se conformer aux préconisations du médiateur. Cette caractéristique essentielle du processus de médiation, cohérente avec le rôle central dévolu dans ce type de procédure à la volonté des plaignants, pourrait éventuellement soulever des difficultés, dès lors que l'une des parties ferait systématiquement obstacle à l'application de recommandations contraires à ses prétentions. Plus précisément, s'agissant de litiges opposant un client à son établissement de crédit, l'efficacité de la procédure risquerait d'être altérée dans l'hypothèse où ce dernier s'opposerait de manière répétée aux avis favorables au client. Symétriquement, la crédibilité du dispositif pourrait souffrir de contestations répétées des clients mécontents d'avis n'accédant pas à leurs demandes.

#### ❖ L'acceptation des avis par la clientèle

L'analyse des rapports d'activité des médiateurs montre que, malgré une légère augmentation des recours « en appel » émanant de clients mécontents des conclusions du médiateur, la très grande majorité d'entre eux les accepte, que celles-ci leur soient favorables ou non.

#### ❖ La force contraignante des avis pour les établissements

Seule une très faible minorité d'établissements (10 %, chiffre identique aux années précédentes) accepte de s'imposer, par avance, l'obligation de se conformer aux avis issus de la médiation. La plupart d'entre eux souhaitent, en effet, continuer de disposer d'une liberté

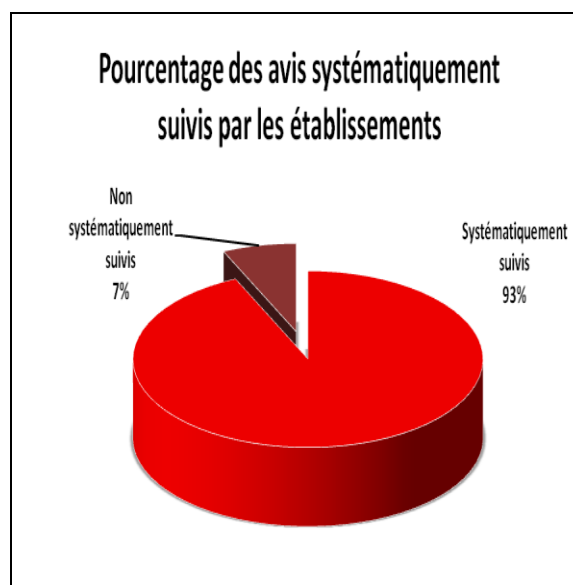
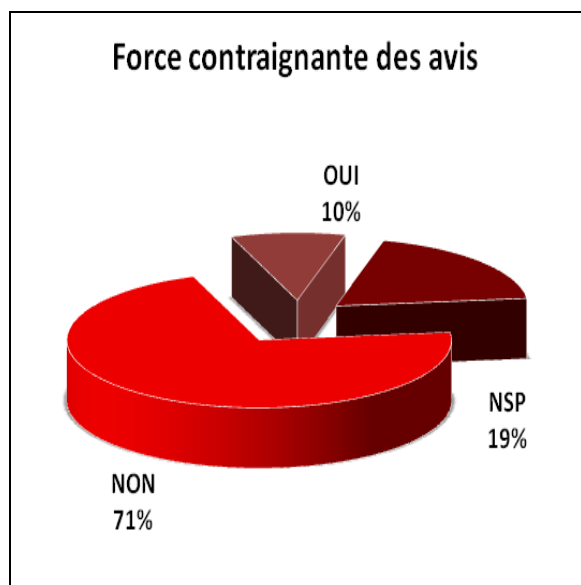


d'appréciation de principe quant à l'opportunité de suivre ou non ce qui doit rester, en termes d'affichage, un simple avis et non une décision s'imposant aux parties en présence.

S'ils se refusent à reconnaître, a priori, la force contraignante des recommandations formulées dans le cadre du processus de médiation, la quasi totalité des établissements (93 %) déclarent, en revanche, « suivre systématiquement » les avis rendus par leur médiateur.

Il importe de souligner que cette proportion est en progression de neuf points par rapport à l'exercice 2007. Sachant que, de surcroît, les cas de refus, par les très rares services qui disent ne pas se conformer systématiquement aux avis, sont marginaux, il est possible d'affirmer que les avis émis par les médiateurs revêtent une valeur contraignante pour les établissements et sont systématiquement mis en œuvre par leurs services opérationnels.

Dans ces conditions, la question de savoir s'il convient de conférer de manière formelle une force contraignante aux avis apparaît secondaire. Plus importante est la capacité du dispositif à exercer une action crédible vis-à-vis des établissements comme de la clientèle. Compte tenu du résultat obtenu en ce domaine, l'objectif paraît largement atteint.



#### 2.4.4. De timides signes d'élargissement de la diffusion des rapports d'activité

- ❖ La diffusion des rapports, restreinte aux seuls dirigeants d'établissements, demeure la règle

La diffusion des rapports d'activité élaborés par les médiateurs demeure très largement confidentielle puisque, sur la base des réponses exprimées, trois rapports sur quatre sont exclusivement transmis aux dirigeants des établissements. Ce modèle de diffusion sélective, outre qu'il recouvre des situations concrètes très variables en fonction du niveau de dirigeant retenu, n'est pas dénué d'avantages. Il permet, en effet, aux médiateurs d'émettre des appréciations libres des prudences rédactionnelles qu'imposerait une large diffusion de leur document et d'offrir aux recommandations formulées dans ces rapports l'opportunité d'entrer

dans le circuit décisionnel avec une efficacité renforcée. Toutefois la publication des rapports élaborés par les médiateurs n'est pas exclusive de la diffusion sélective de notes internes préservant la liberté de ton et la force de proposition des médiateurs.

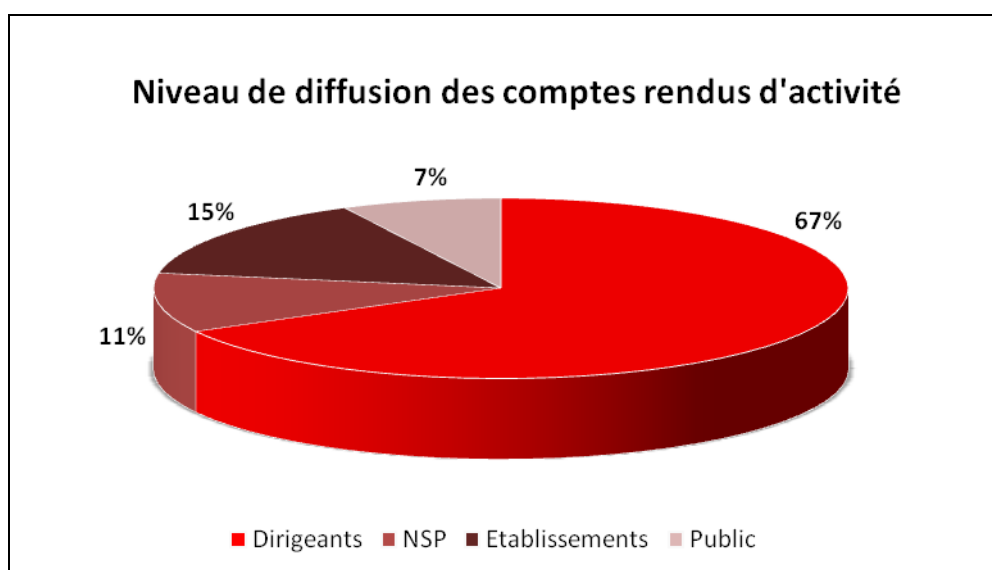
❖ L'amorce d'une tendance à l'élargissement de la diffusion des rapports d'activité

L'augmentation de cinq points du taux de réponse à cette question se traduit par une légère amélioration de la diffusion effectuée auprès des établissements (+ 1 point) et du public (+ 1 point). Cette tendance encourageante n'est pas circonstancielle, puisqu'elle confirme un mouvement déjà observé les années précédentes. Ainsi, la proportion des rapports diffusés auprès des établissements et au sein du public progresse faiblement mais régulièrement depuis 2006 (+ 4 points dans le premier cas ; + 2 points dans le second).

❖ L'élargissement de la diffusion des rapports d'activité constitue un critère de qualité du dispositif qu'il importe d'observer

Dès 2001 (avis du 4 avril), la Commission européenne émettait une recommandation relative aux procédures extrajudiciaires de résolution des conflits définissant les critères de qualité auxquels ces dispositifs devaient satisfaire. Parmi ces critères figurait la transparence à laquelle concourt tout particulièrement la publication des rapports d'activité. Ce principe de transparence a été repris par les avis du Conseil national de la consommation et consacré par la Directive de mai 2008 relative à la médiation civile et commerciale qui se réfère explicitement à la recommandation de 2001 (considérant n° 18). Par ailleurs, certaines organisations patronales invitent leurs adhérents à « mettre à la disposition du public et à transmettre aux pouvoirs publics comme organisations de consommateurs ces rapports annuels ». Dans ce contexte, il est recommandé d'élargir substantiellement la diffusion des rapports élaborés par les médiateurs bancaires.

L'inflexion des pratiques dominantes en ce domaine doit concilier l'efficacité de l'action des médiateurs et l'information du plus grand nombre. Elle implique que soit développée une information adaptée en direction des personnels et de la clientèle, permettant à cette dernière de mieux appréhender le fonctionnement et l'impact des services de médiation mis à sa disposition, tout en garantissant aux médiateurs la possibilité de communiquer directement aux dirigeants des établissements leurs observations et propositions d'améliorations.



## 2.5. Le traitement des réclamations

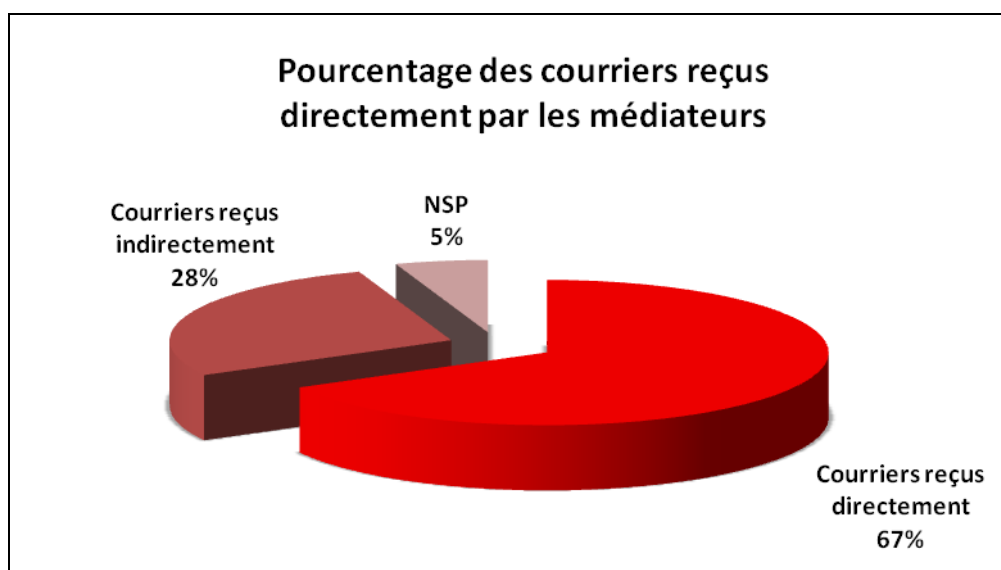
Bien que l'on doive interpréter avec prudence les données chiffrées en raison des biais introduits par les variations des « non réponses », la qualité de gestion des procédures semble avoir connu une légère amélioration en 2008, trois des quatre indicateurs donnant des valeurs en progression. Ce résultat est d'autant plus satisfaisant que les bases de comparaison atteignaient déjà des niveaux élevés.

### ► La confirmation de la légère amélioration des conditions de saisine

L'ensemble des données relatives aux conditions de saisine des médiateurs s'avèrent stables par rapport à 2008, les progressions enregistrées tant au titre des saisines indirectes (+ deux points à 28 %) qu'à celui des saisines directes (+ quatre points à 67 %) résultant d'un effet d'optique dû à la baisse de six points des « non réponses ». Dès lors, les réserves formulées par les rapports 2006 et 2007 quant au nombre encore trop élevé des saisines indirectes, transmises le plus souvent par l'intermédiaire des établissements parties aux litiges, demeurent valables.

De même, le constat encourageant tiré en 2007 de l'amélioration du taux des saisines directes (+ deux points par rapport aux réponses exprimées) se confirme en 2008.

Cette consolidation de la tendance antérieure paraît traduire une évolution positive, certes trop lente, mais durable des modalités de saisine des médiateurs.



### ► Un taux d'accusés de réception de nouveau en nette progression

Le rapport 2006, tout en soulignant le taux déjà très élevé des accusés de réception, préconisait une généralisation de cette pratique. Le rapport suivant soulignait que la nette amélioration intervenue en la matière au cours de l'exercice 2007 permettait d'entrevoir la réalisation prochaine de cet objectif. Sans y être totalement parvenu, l'exercice 2008 a permis de se rapprocher significativement du résultat souhaité puisque les demandes adressées aux médiateurs ont fait l'objet d'un accusé de réception dans plus de huit cas sur dix (83,5 % des réponses exprimées).

Envisagé sur moyenne période (base 2006), le taux des accusés de réception enregistre une progression de dix points et demi. Cette évolution s'avère très positive et permet d'envisager favorablement la systématisation à court terme de cette pratique, rendue d'autant plus opportune qu'elle permettrait de situer sans équivoque le point de départ de la médiation et, par voie de conséquence, des délais attachés à cette procédure.

### ► **Le niveau élevé d'accompagnement des dossiers hors compétence**

Malgré la hausse sensible de leur activité, les médiateurs ont continué de réorienter quasi systématiquement les dossiers ne relevant pas de leur compétence en direction des instances susceptibles de les traiter : un peu plus de neuf dossiers sur dix (92 % des réponses exprimées, en progression d'un point sur 2007) bénéficient de cette procédure. Ce résultat, constant sur plusieurs années, confirme que cette pratique est devenue une règle observée de tous.

Plus significatif encore, apparaît le maintien à un niveau élevé, pour ce type d'indicateur, du taux de suivi des dossiers ainsi réorientés (62,5 % des réponses formulées contre 64 % antérieurement) étant précisé que le très léger effritement constaté résulte de la contraction sensible des « non réponses ». Apprécié par rapport à l'ensemble des comptes-rendus transmis, ce taux avoisine, en effet, pour la première fois la barre des 50 % (à 48 %, soit 45 réponses positives sur 94 rapports transmis contre 39 sur 93 rapports en 2007). Ce résultat atteste de l'implication croissante des médiateurs dans le suivi de l'ensemble des requêtes dont ils sont saisis, insérant clairement la médiation dans la chaîne de traitement des réclamations et, plus largement, dans l'amélioration de la relation de clientèle.

## 3. INTERVENTIONS DU COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE

### 3.1. Contexte

Il est apparu, au fil des exercices, que le Comité orientait principalement ses interventions dans quatre directions :

- un travail de réflexion « doctrinale » visant à mieux définir la médiation, ses règles procédurales, son positionnement parmi les différents modes de résolution des litiges ainsi que sa contribution à une satisfaction optimum des parties en présence ;
- une meilleure appréhension des conditions concrètes de fonctionnement du dispositif via des enquêtes ciblées, telles que celles portant sur le niveau des flux de réclamations ou la qualité de l'information diffusée, en la matière, par les établissements ;
- la formulation de recommandations tendant à améliorer et renforcer un système novateur en évolution constante ;
- une activité de « support » destinée à mettre l'expertise de ses membres au service des différents acteurs du dispositif et du traitement des problèmes rencontrés.

### 3.2. Les deux principaux axes d'intervention du Comité

Les places respectivement dévolues à ces activités varient d'un exercice à l'autre en fonction des impératifs du moment et des priorités d'action que le Comité s'est assigné.

L'exercice 2008 a été dominé par deux préoccupations majeures : l'inscription du dispositif français de médiation bancaire dans le cadre plus vaste des travaux menés en ce domaine à l'échelon européen ; le suivi en continu de l'entrée en vigueur des dispositions de la loi du 3 janvier 2008 portant extension du champ de compétence des médiateurs et, plus globalement, de la capacité du dispositif à répondre correctement aux sollicitations suscitées par les tensions spécifiques ayant affecté le secteur financier au cours de l'année 2008.

#### 3.2.1. L'inscription du dispositif dans le cadre européen

Pour la première fois depuis la création de la procédure, la dimension européenne du dispositif de médiation a constitué un thème central de réflexion et d'intervention du Comité, tant en raison de la transposition de directives en droit français qu'à travers la participation à des consultations ou à des réseaux organisés par Bruxelles.

#### ► L'incidence de la directive « services de paiement » sur le dispositif de médiation

- ❖ *Le cadre légal défini par la directive.* La directive 2007/64 du 13 novembre 2007 dite « services de paiement » prévoit, en son article 83, la mise en place de procédures de recours extrajudiciaires aptes à régler les litiges entre les utilisateurs de services de paiement et les prestataires. Le texte précise, en outre, que les États peuvent, pour se conformer à cette obligation, recourir aux autorités existantes (cf. annexe 6).

- ❖ *La problématique de transposition.* La transposition, en droit français, des dispositions de l'article 83, claire dans son principe, pouvait emprunter différentes modalités de réalisation pratique : création d'un dispositif dédié aux services de paiement ou utilisation des instances existantes (médiation bancaire) ; dans cette seconde hypothèse, modification ou maintien de la composition du Comité de la médiation bancaire dans sa configuration initiale et, en cas de maintien, élaboration d'un mécanisme propre à garantir la représentativité du Comité vis-à-vis des établissements de paiement.
- ❖ *Les solutions retenues.* Trois principes de transposition ont été retenus : l'instauration d'une procédure de médiation au bénéfice des utilisateurs des services de paiement empruntera le cadre des instances existantes, c'est-à-dire celui de la médiation bancaire ; la composition du Comité de la médiation bancaire demeurera inchangée ; la représentativité de ce dernier sera assurée par l'adhésion des établissements de paiement à l'AFECEI.
- ❖ *Le toilettage de la codification relative à la médiation.* L'extension de la médiation au domaine des services de paiement a fourni l'occasion de réaménager l'architecture des textes régissant la procédure au sein du Code monétaire et financier. Issues de la loi MURCEF, les dispositions relatives à la médiation bancaire figuraient à l'article L. 312-1-3, lui-même inséré dans une section intitulée « droit au compte et relations avec le client » dudit code. Il a paru judicieux aux rédacteurs du nouveau texte d'améliorer la lisibilité de la procédure en introduisant deux modifications dans sa présentation : la première, consiste à créer un chapitre exclusivement consacré à la médiation conférant à la procédure une dimension transversale, indépendante des mesures susceptibles d'intervenir sur tel ou tel point de la réglementation ; la seconde vise à clairement distinguer la procédure elle-même de l'instance de « régulation » qui figurera désormais, dans une section spécifique, au Livre VI, Chapitre IV consacré aux « Institutions consultatives (en matière bancaire et financière) ».

Le projet de texte regroupant l'ensemble de ces préconisations rédactionnelles fait l'objet de l'annexe 7.

Le Comité de la médiation bancaire a largement inspiré les choix de transposition retenus et fut à l'origine du toilettage de la codification existante. Il a, ainsi, fortement contribué à l'élaboration d'une nouvelle législation qui, conformément aux orientations fixées par le législateur européen, conforte le rôle dévolu à la médiation dans la résolution des litiges du secteur financier et clarifie son positionnement vis-à-vis de ses utilisateurs potentiels.

### ► **Les apports, en droit français, des principes européens de prescription applicables à la médiation**

- ❖ *La problématique.* Les travaux menés par les instances européennes en matière de médiation avaient posé le principe que le recours à cette procédure devait suspendre le délai de prescription des recours judiciaires ouverts au demandeur. Cette disposition, destinée à préserver les droits du requérant, a été reprise de manière formelle à l'article 8 de la directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 concernant certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale. S'inspirant, sur ce point, des principes définis au niveau européen, la loi n° 2008-561 du 17 juin 2008 portant réforme du régime juridique de la prescription extinctive a étendu à la médiation le bénéfice de la

suspension du délai de prescription judiciaire pour la durée de la médiation (article 2238 nouveau du Code civil reproduit à l'annexe 8).

L'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier prévoyait, pour sa part, que la saisine du médiateur bancaire entraînait la suspension du délai des recours judiciaires pour une durée limitée à deux mois. Dès lors, la législation régissant la médiation bancaire s'avérait plus restrictive que les dispositions de portée générale prévues par le Code civil.

- ❖ *L'extension des règles du Code civil à la médiation bancaire.* Considérant qu'une telle distorsion était autant infondée qu'inopportune, le Comité a recommandé l'extension des dispositions du Code civil au domaine de la médiation bancaire. Cette réforme a été introduite dans le nouvel article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier (devenu L. 315-1 dudit code ; cf. annexe 7 précitée) issu de la transposition de la directive « Services de paiement ».

### ► **La participation à l'enquête publique relative aux procédures alternatives de résolution des litiges dans le secteur financier**

- ❖ *Origine et objet de l'enquête.* La Commission européenne (Direction générale du marché intérieur / Services financiers de détail) a initié en décembre 2008 une enquête auprès de l'ensemble des acteurs et utilisateurs des procédures alternatives (à la voie judiciaire) de résolution des litiges dans le secteur financier. Celle-ci avait pour objet d'identifier les facteurs susceptibles de contribuer à un meilleur développement de ces dispositifs que la Commission souhaite promouvoir. À cette fin, les participants à cette étude étaient invités à suggérer les mesures qu'ils estiment indispensables pour susciter la mise en place de ces procédures et assurer l'adhésion des professionnels du secteur financier à ces modes de traitement des réclamations.
- ❖ *La contribution du Comité* (cf. annexe 9). En sa double qualité « d'instance de régulation » du système de médiation bancaire et de membre du réseau européen des dispositifs de traitement extrajudiciaires des litiges (FIN-NET), le Comité a décidé de participer à l'initiative de la Commission. Sa contribution comprend trois points principaux :
  - rôles respectivement impartis aux législations communautaires et nationales : le Comité suggère que les principes généraux structurant ces dispositifs doivent être définis au niveau communautaire. En revanche, leurs modalités d'application doivent continuer de relever des réglementations nationales, voire de dispositions conventionnelles. Cette combinaison de compétences est destinée à garantir la généralisation à l'ensemble de l'espace européen de mécanismes de recours extrajudiciaires tout en respectant la diversité des solutions mises en œuvre, gage d'adaptation des dispositifs à la diversité des situations concrètes ;
  - définir un cadre obligatoire : le Comité estime que le développement rapide et harmonieux de ces procédures ne saurait être assuré sans que le législateur ne fixe un minimum d'obligations s'imposant à tous, en particulier l'obligation pour les autorités nationales d'autoriser et de promouvoir de tels dispositifs et celles pour les établissements d'y adhérer et de le faire savoir aux consommateurs. À l'intérieur de ce cadre composé de règles aussi impératives que peu nombreuses, doit pouvoir s'inscrire la diversité des besoins et des procédures pour y répondre ;

- dynamiser le réseau FIN-NET : le Comité estime, enfin, que FIN-NET, malgré les progrès réalisés, demeure trop méconnu de ses utilisateurs potentiels. L'amélioration de cette situation suppose que soient, à la fois, menées une action de communication adaptée et une politique de développement des services en ligne.

(L'ensemble des contributions à l'enquête peuvent être consultées sur le site de la Commission européenne ; Direction générale : Marché intérieur / services financiers de détail, dispositifs extrajudiciaires de résolution des litiges du secteur financier).

La nouvelle place prise par la dimension européenne de la médiation reflète logiquement l'unification croissante de l'espace financier communautaire. Elle traduit, également, l'intérêt que les autorités de Bruxelles portent à ce type de dispositif, signe de la confiance qu'il leur inspire et de l'efficacité qu'elles lui reconnaissent.

### **3.2.2. L'exercice d'une fonction support au service de la médiation bancaire**

L'exercice 2008 fut simultanément la première année d'application de l'extension de compétence et une période de forte instabilité du secteur financier. Dans ce contexte, le Comité a dû accompagner la mise en œuvre de la réforme et répondre aux attentes de ses utilisateurs.

#### **► L'accompagnement de la réforme**

Le rapport 2007 mentionnait les actions de sensibilisation et d'appui méthodologique menées par le Comité en amont de la nouvelle loi de manière à faciliter l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions. Il indiquait, également, que quelques incertitudes, au demeurant peu nombreuses, avaient affecté la délimitation du champ d'application de la loi dans le temps et en fonction des litiges traités. La plupart de ces interrogations ont trouvé une réponse rapide, à l'exception de l'articulation entre les médiations bancaire et financière, qui a dû être progressivement précisée à la lumière des dossiers examinés. Au total, la mise en œuvre de la réforme s'est déroulée dans de bonnes conditions, vraisemblablement en raison de sa parfaite adaptation aux besoins des établissements comme de leurs clients.

#### **► L'apaisement des tensions et inquiétudes**

Le contexte particulier de l'année écoulée n'a pas été sans susciter certaines tensions et inquiétudes au sein de la clientèle. Elles sont à l'origine de réclamations auprès du Comité qui, pour être quantitativement limitées, n'en traduisent pas moins une modification de la relation de clientèle. Dans ces circonstances, le Comité s'est efforcé d'apaiser les craintes et de dédramatiser les conflits.

Les demandes formulées par les particuliers sont de trois ordres : certains clients souhaitent, simplement, obtenir des éclaircissements sur des questions techniques qu'ils maîtrisent très imparfaitement ; d'autres, mécontents de l'avis du médiateur, « font appel » de cette « décision » auprès du Comité qu'ils supposent compétent pour réformer les recommandations des médiateurs ; quelques clients, enfin, estimant que la procédure de médiation n'a pas fonctionné correctement, demandent au Comité d'intervenir pour faire appliquer les règles en vigueur.



Dans ces différentes situations, le Comité a systématiquement fourni les informations demandées. Il s'est, par ailleurs, attaché à développer une « pédagogie de la médiation » fondée sur le rappel des modalités de fonctionnement du dispositif, de ses spécificités, ainsi que des compétences attribuées à « l'instance de régulation ». Il semble que cette double action d'information et de formation du public ait permis, si ce n'est de résoudre la totalité des difficultés rencontrées, du moins de faciliter par celui-ci la compréhension des faits et une plus juste appréhension du rôle de la médiation dans le traitement des réclamations.

### **3.3. Autres interventions**

De manière générale, le Comité a poursuivi son activité, régulière bien que souvent informelle, de veille et de transfert d'information dans le domaine de la médiation. Citons à titre d'illustration :

- l'animation de modules de formation destinée à des professionnels du secteur bancaire,
- le soutien apporté à certains services de clientèle désireux d'accroître l'efficacité des procédures de traitement des réclamations au sein de leurs établissements.



## CONCLUSION

L'exercice 2008 fut, à la fois, une année *d'exception* et celle de *la médiation*.

► Année d'exception, puisqu'elle vit se réaliser l'improbable conjonction d'une réforme législative ayant conféré aux médiateurs une compétence quasi générale vis-à-vis de la clientèle particulière, avec la survenance d'une crise financière sans équivalent connu depuis le second conflit mondial.

► Année de la médiation, car ce contexte troublé fournit l'occasion d'éprouver la robustesse de cette procédure et la justesse de la réforme accomplie.

Le bilan qui peut être tiré de cette période très spécifique s'avère, en conséquence, doublement positif :

- l'extension de compétence, effective dès janvier 2008, a permis pour la première fois d'admettre à la médiation près d'une réclamation sur trois et de prendre très largement en compte des catégories de dossiers jusqu'alors exclues du champ d'intervention des médiateurs, en particulier dans le domaine du crédit ;
- le dispositif de médiation s'est parallèlement montré capable, avec une progression voisine de 16 % de son volume d'activité, d'absorber le choc de la crise et de contribuer ainsi à dénouer les conflits et à apaiser les inquiétudes.

L'efficacité de la médiation bancaire est aujourd'hui reconnue, comme l'atteste sa transposition à d'autres types d'opérations et de clientèles. Elle pourrait encore être renforcée, pour peu que les mécanismes de saisine des médiateurs soient clarifiés et simplifiés.

Elle prendrait, en outre, sa pleine dimension préventive autant que curative, si elle était systématiquement insérée au cœur de la chaîne de traitement des réclamations.

Certains acteurs du dispositif ont déjà engagé des réflexions et des expérimentations en ce sens.

Gageons que la généralisation progressive de ces mesures confèrera à la médiation bancaire un rôle incontournable dans le maintien et le développement d'une relation de clientèle conforme aux standards de qualité les plus exigeants.



## LISTE DES ANNEXES

- ▶ **Annexe 1 :** Articles L. 312-1-1 et suivants du Code monétaire et financier (rédaction antérieure à la loi du 3 janvier 2008)
- ▶ **Annexe 2 :** Décret n° 2003-193 du 5 mars 2003 relatif au Comité de la médiation bancaire (devenu l'article R. 312-7 du Code monétaire et financier)
- ▶ **Annexe 3 :** Liste des membres du Comité de la médiation bancaire (arrêté du 27/12/2009)
- ▶ **Annexe 4 :** Arrêté du 8 mars 2005 portant application de l'article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt
- ▶ **Annexe 5 :** Nouvelle rédaction de l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier issu de l'article 23 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service du consommateur
- ▶ **Annexe 6 :** Article 83 de la directive 2007-64 du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur
- ▶ **Annexe 7 :** Extrait du projet de transposition de la directive européenne relative aux services de paiement (dispositions relatives à la médiation et au Comité de la médiation bancaire)
- ▶ **Annexe 8 :** Article 2238 nouveau du Code civil (loi du 17 juin 2008)
- ▶ **Annexe 9 :** Contribution du Comité de la médiation bancaire à la consultation publique de la Commission européenne relative aux dispositifs de résolution extrajudiciaire des litiges dans le secteur financier.



## CODE MONETAIRE ET FINANCIER

### Article L312-1-1 (rédaction antérieure à la loi du 3 janvier 2008)

*(Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 art. 13 I 1° et 2° Journal Officiel du 12 décembre 2001 en vigueur le 12 décembre 2002)*

*(Loi n° 2003-706 du 1 août 2003 art. 77 I 2 Journal Officiel du 2 août 2003)*

*(Loi n° 2004-1484 du 30 décembre 2004 art. 106 finances pour 2005 Journal Officiel du 31 décembre 2004)*

I. - Les établissements de crédit sont tenus d'informer leur clientèle et le public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt, selon des modalités fixées par un arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances.

La gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est régie par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit ou les services financiers de La Poste pour tout compte ouvert à compter du 28 février 2003. L'acceptation de ce contrat est formalisée par la signature du ou des titulaires du compte.

Pour les comptes ouverts avant cette date et n'ayant pas fait l'objet d'une convention signée ou tacitement approuvée, un projet de convention de compte de dépôt est fourni au client à sa demande. L'acceptation de ce contrat est formalisée par la signature du ou des titulaires du compte dans un délai maximal de trois mois après l'envoi.

Jusqu'au 31 décembre 2009, les établissements de crédit et les services financiers de La Poste sont tenus d'informer au moins une fois par an les clients n'ayant pas de convention de compte de dépôt de la possibilité d'en signer une.

Les principales stipulations que la convention de compte de dépôt doit comporter, notamment les conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture, sont précisées par un arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances.

Tout projet de modification des conditions tarifaires applicables au compte de dépôt doit être communiqué par écrit au client trois mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif.

Aucun frais ne peut être prévu par la convention de compte de dépôt ni mise à la charge du client au titre de la clôture ou du transfert d'un compte opéré à la demande d'un client qui conteste une proposition de modification substantielle des conditions et tarifs applicables à son compte de dépôt.

II. - Sauf si la convention de compte en dispose autrement, toutes les opérations en crédit et en débit d'un compte de dépôt doivent être portées à la connaissance du client à intervalle régulier n'excédant pas un mois.

### **Article L312-1-2**

*(Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 art. 13 I 1° et 2° Journal Officiel du 12 décembre 2001 en vigueur le 12 décembre 2002)*

*(Loi n° 2004-1484 du 30 décembre 2004 art. 106 finances pour 2005 Journal Officiel du 31 décembre 2004)*

*(Ordonnance n° 2005-429 du 6 mai 2005 art. 45 Journal Officiel du 7 mai 2005)*

I. - 1. Est interdite la vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services groupés sauf lorsque les produits ou prestations de services inclus dans l'offre groupée peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.

2. Est interdite toute vente ou offre de vente de produits ou de prestations de services faite au client et donnant droit à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime financière ou en nature de produits, biens ou services dont la valeur serait supérieure à un seuil fixé, en fonction du type de produit ou de service offert à la clientèle, par un règlement pris par arrêté du ministre chargé de l'économie, pris après avis du comité consultatif institué à l'article L. 614-1.

II. - Des agents de la Banque de France commissionnés par le ministre chargé de l'économie et des fonctionnaires habilités à relever les infractions aux dispositions des articles L. 113-3, L. 121-35 et L. 122-1 du code de la consommation sont qualifiés pour procéder dans l'exercice de leurs fonctions à la recherche et à la constatation par procès-verbal des infractions aux dispositions du I de l'article L. 312-1-1 et du I du présent article. Ces agents peuvent accéder à tous les locaux à usage professionnel et demander la communication des livres et tous autres documents professionnels et en prendre copie, recueillir sur convocation ou sur place les renseignements et justifications. Ils ne peuvent accéder à ces locaux qu'entre huit heures et vingt heures. Le secret professionnel ne peut être opposé aux agents agissant dans le cadre des pouvoirs qui leur sont conférés par le présent article.

Pour les infractions sanctionnées pénalement, les procès-verbaux sont transmis au procureur de la République dans les cinq jours suivant leur établissement. Dans tous les cas, une copie du procès-verbal est remise à l'intéressé.

### **Article L312-1-3**

*(Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 art. 13 I 1° et 2° Journal Officiel du 12 décembre 2001 en vigueur le 12 décembre 2002)*

*(Ordonnance n° 2005-429 du 6 mai 2005 art. 45 Journal Officiel du 7 mai 2005)*

I. - Tout établissement de crédit désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges relatifs à l'application par les établissements de crédit des obligations figurant aux I des articles L. 312-1-1 et L. 312-1-2. Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité.

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription pendant ce délai. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. L'existence de la médiation et ses



modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention visée à l'article L. 312-1-1, ainsi que sur les relevés de compte.

Le compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au gouverneur de la Banque de France et au président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1.

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

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

#### **Article L312-1-4**

*(Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 art. 13 I 1° et 2° Journal Officiel du 12 décembre 2001 en vigueur le 12 décembre 2002)*

*(Loi n° 2003-706 du 1 août 2003 art. 77 III Journal Officiel du 2 août 2003)*

*(Loi n° 2004-1484 du 30 décembre 2004 art. 106 finances pour 2005 Journal Officiel du 31 décembre 2004)*

Les dispositions des articles L. 312-1-1 à L. 312-1-3 sont d'ordre public. Elles s'appliquent aux établissements de crédit mentionnés à l'article L. 511-1 ainsi qu'aux organismes mentionnés à l'article L. 518-1. Leurs conditions d'application sont précisées par un décret en Conseil d'État. Les établissements de crédit et les services financiers de La Poste informent leurs clients des conditions dans lesquelles la convention de compte de dépôt peut être signée.



## **Décret n° 2003-193 du 5 mars 2003 relatif au comité de la médiation bancaire (devenu l'article R. 312-7 du Code Monétaire et Financier)**

Le Premier ministre,  
Sur le rapport du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie,  
Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 312-1-1 à L. 312-1-4 et L. 351-1;  
Le Conseil d'État (section des finances) entendu,

Décète :

### **Article 1**

Le mandat de ceux des membres du comité de la médiation bancaire qui sont nommés par arrêté est de trois ans. Il est renouvelable une fois.

En cas de vacance d'un siège de membre du comité pour quelque cause que ce soit, il est procédé à son remplacement pour la durée du mandat restant à courir.

### **Article 2**

Le comité est convoqué par son président. Il ne délibère valablement que si quatre de ses membres sont présents.

En cas d'urgence, notamment lorsque le comité est saisi pour avis en application des dispositions de l'article L. 351-1 du code monétaire et financier, le comité peut délibérer si trois de ses membres sont présents.

Les décisions sont adoptées à la majorité des membres présents. En cas de partage des voix, celle du président est prépondérante.

Le comité adopte un règlement intérieur pour préciser, notamment, ses modalités d'organisation et de fonctionnement ainsi que les obligations déontologiques des membres.

### **Article 3**

Le secrétariat du comité de la médiation bancaire est assuré par la Banque de France.

### **Article 4**

Le rapport annuel du comité est public. Le comité peut aussi décider de rendre publiques des recommandations générales relatives à l'exercice des activités des médiateurs.

## **Article 5**

Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 5 mars 2003.

Jean-Pierre RAFFARIN  
Par le Premier ministre :

Le ministre de l'économie,  
des finances et de l'industrie,  
Francis MER

## Composition du Comité de la médiation bancaire \*

Président : **Monsieur Christian NOYER**, Gouverneur de la Banque de France, ou son représentant, **Monsieur Armand PUJAL**, Directeur général des activités fiduciaires et de place de la Banque de France.

Membres nommés par arrêté du Ministre de l'économie, des finances et de l'emploi en date du 27 décembre 2005 :

- ▶ **Madame Isabelle LOUBENS**, en qualité de représentant des consommateurs et usagers, sur proposition du collège de consommateurs et usagers du Conseil national de la consommation ;
- ▶ **Monsieur Philippe CAPLET**, en qualité de représentant des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, sur proposition de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement ;
- ▶ **Monsieur Emmanuel CONSTANS**, en qualité de personnalité choisie en raison de sa compétence.

Membre nommé par arrêté du Ministre de l'économie, des finances et de l'emploi en date du 25 octobre 2007 :

- ▶ **Madame Marielle COHEN-BRANCHE**, en qualité de personnalité choisie en raison de sa compétence.

Secrétaire du Comité de la médiation bancaire : **Monsieur Jean-Paul MEURICE**.

*\* Il a été procédé, par arrêté de la Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi en date du 8 janvier 2009, à un deuxième renouvellement des membres du Comité. M. Constans ayant déjà effectué deux mandats de trois ans consécutifs a été remplacé par M. NASSE. Les autres membres du Comité ont été reconduits dans leurs fonctions.*



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

Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie,

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 312-1 à L. 312-1-4, L. 351-1, L.131-73 et L. 518-1 ;

Vu le décret n° 2001-45 du 17 janvier 2001 ;

Vu l'avis du Comité consultatif du 11 avril 2002 ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de sa réglementation financière en date du 28 janvier 2005,

Arrête :

### Article 1

La gestion d'un compte de dépôt, et notamment ses conditions d'ouverture, de fonctionnement et de clôture, est réglée par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit ou organisme visé à l'article L. 518-1 du code monétaire et financier.

Au sens du présent arrêté, le terme « compte de dépôt » désigne les comptes de dépôts à vue et les comptes courants postaux ouverts par des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Il a vocation à fonctionner en position créditrice.

Ne sont pas concernés par le présent arrêté les comptes soumis à une réglementation particulière, notamment les comptes sur livret, les comptes d'instruments financiers et les comptes espèces qui leur sont spécifiquement associés.

### Article 2

La convention de compte de dépôt précise :

1. La durée de la convention et, le cas échéant, ses conditions de renouvellement, ses modalités d'évolution et leur opposabilité ;
2. Les finalités des traitements mis en œuvre par l'établissement de crédit, les destinataires des informations, le droit de s'opposer à un traitement des données à des fins de prospection commerciale ainsi que les modalités d'exercice du droit d'accès aux informations concernant le client, conformément aux lois en vigueur ;
3. Les modalités d'ouverture d'un compte de dépôt ;

4. Les produits et services dont le client bénéficie ou peut bénéficier dans le cadre de la gestion du compte de dépôt. A ce titre, la convention informe le titulaire du compte :

a) Des modalités d'obtention, de fonctionnement et de retrait des moyens de paiement. La convention indique également si, à la date de sa conclusion, le titulaire du compte de dépôt dispose d'un chéquier. En cas de non-délivrance immédiate, la situation du titulaire du compte de dépôt est réexaminée périodiquement. La convention informe le titulaire du compte de dépôt sur les modalités de réexamen.

Si le titulaire du compte de dépôt dispose d'autres moyens de paiement, la convention le mentionne en renvoyant, le cas échéant, à une convention spécifique, dont elle précise l'objet et qui lui est annexée. Cette convention annexe fixe les conditions d'utilisation de ces moyens de paiement, en particulier les modalités d'obtention, de fonctionnement et de retrait de ces moyens de paiement ainsi que les tarifs applicables aux opérations correspondantes ;

b) Des procédures de traitement des incidents de fonctionnement du compte de dépôt et des moyens de paiement mentionnés au 4 (a) ci-dessus, ainsi que des procédures à suivre pour faire opposition à une opération. La convention de compte de dépôt rappelle la réglementation sur le chèque sans provision. La convention invite le titulaire du compte de dépôt à préciser les moyens par lesquels l'établissement peut, le cas échéant, le joindre afin de l'informer, en application de l'article L. 131-73 du code monétaire et financier, avant d'en refuser le paiement, des conséquences du défaut de provision d'un chèque qu'il aurait émis ;

c) Des modalités d'information du client sur les mouvements qui ont affecté son compte. La convention doit prévoir de rendre compte périodiquement de toutes les opérations en crédit et en débit qui ont affecté le compte de dépôt. Sauf si la convention en dispose autrement, toutes les opérations en crédit et en débit d'un compte de dépôt doivent être portées à la connaissance du client à intervalle régulier n'excédant pas un mois ;

5. Les commissions, tarifs ou principes d'indexation applicables à l'ouverture du compte de dépôt, aux produits et services visés au point 4, y compris lorsqu'ils font l'objet de conventions spécifiques annexées, à la gestion du compte de dépôt ainsi que ceux applicables aux incidents de fonctionnement du compte de dépôt ou des moyens de paiement ;

6. Les dates de valeur lorsqu'elles sont appliquées par l'établissement ;

7. Conformément à l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier, que tout projet de modification du tarif visé au point 5 sera communiqué par écrit au client trois mois avant la date d'application envisagée et que l'absence de contestation par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif ;

8. Les conséquences d'une position débitrice non autorisée, les conditions dans lesquelles le titulaire du compte de dépôt en est informé ainsi que le tarif applicable. Si l'établissement décide d'accorder à sa clientèle une position débitrice autorisée de moins de trois mois, la convention le mentionne et renvoie, le cas échéant, à une convention spécifique, dont elle précise l'objet et qui lui est annexée. Cette convention fixe les conditions d'utilisation de ce découvert autorisé, les commissions pratiquées et les principes d'indexation ;

9. Les obligations d'information à la charge du client. Le client doit notamment signaler sans délai à son établissement tout changement intervenu dans les informations qu'il a fournies lors de l'ouverture du compte de dépôt et ultérieurement ;



10. Les obligations de confidentialité à la charge du teneur de compte, sous réserve des exceptions prévues par la réglementation ou définies conventionnellement ;
11. Les modalités de procuration. La convention précise la possibilité de donner procuration, la portée d'une procuration ainsi que les conditions et les conséquences de sa révocation ;
12. Les modalités de fonctionnement d'un compte de dépôt joint, notamment au regard de l'interdiction bancaire ;
13. Les conditions de transfert, de résiliation et de clôture du compte de dépôt. La convention de compte de dépôt précise les conditions applicables en cas de clôture du compte de dépôt, notamment les délais de préavis. En cas de modification substantielle de la convention, conformément à l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier, la convention doit rappeler au client qu'aucuns frais ne peuvent être mis à sa charge au titre de la clôture ou du transfert d'un compte de dépôt opéré à sa demande suite à une contestation de sa part sur cette modification. La convention doit également rappeler l'article L. 312-1 du code monétaire et financier aux termes duquel toute personne dépourvue d'un compte de dépôt et qui s'est vue refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement, qui sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble des produits et des services énumérés par l'article 1er du décret du 17 janvier 2001 susvisé relatif aux services bancaires de base ;
14. Le sort du compte de dépôt au décès du ou de l'un des titulaires de ce compte ;
15. L'existence d'un médiateur bancaire pouvant être saisi gratuitement en cas de litige né de l'application de la convention de gestion du compte de dépôt ainsi que les modalités d'accès à ce médiateur. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention sur les relevés de compte.

### Article 3

Lorsqu'un compte de dépôt est ouvert, en application de l'article L. 312-1 du code monétaire et financier, la convention de compte de dépôt correspondante doit, en outre, prévoir la fourniture gratuite de l'ensemble des produits et des services énumérés par l'article 1er du décret du 17 janvier 2001 susvisé relatif aux services bancaires de base.

### Article 4

Le présent arrêté sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 8 mars 2005.

Thierry Breton



## CODE MONETAIRE ET FINANCIER

### Article L. 312-1-3 (nouvelle rédaction issue de la loi du 3 janvier 2008)

I. - Tout établissement de crédit désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II. Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité.

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription pendant ce délai. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention visée à l'article L. 312-1-1, ainsi que sur les relevés de compte.

Le compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au gouverneur de la Banque de France et au président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1.

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

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



**EXTRAIT de la DIRECTIVE 2007/64/CE  
DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**du 13 novembre 2007**

**concernant les services de paiement dans le marché intérieur,  
modifiant les directives 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE  
ainsi que 2006/48/CE et abrogeant la directive 97/5/CE**

**Procédures de recours extrajudiciaires**

*Article 83*

**Recours extrajudiciaires**

1. Les États membres veillent à ce que soient mises en place des procédures appropriées et efficaces de réclamation et de recours aux fins du règlement des litiges opposant les utilisateurs de services de paiement à leurs prestataires de services de paiement quant aux droits et obligations résultant de la présente directive, en recourant, le cas échéant, aux entités existantes.
2. En cas de litige transfrontalier, les États membres veillent à ce que les entités précitées coopèrent activement aux fins de sa résolution.



## Extrait du projet de transposition de la directive européenne relative aux services de paiement (dispositions relatives à la médiation et au Comité de la médiation bancaire)<sup>1</sup>

REF DIR	TEXTE DIRECTIVE	REF COMOFI	PROJET DE TEXTE COMOFI
			<u>Chapitre V : Médiation</u>
4-5-83-1	<p><b>Article 83 Recours extrajudiciaires</b></p> <p>2. En cas de litige transfrontalier, les États membres veillent à ce que les entités précitées coopèrent activement aux fins de sa résolution.</p> <p>1. Les États membres veillent à ce que soient mises en place des procédures appropriées et efficaces de réclamation et de recours aux fins du règlement des litiges opposant les utilisateurs de services de paiement à leurs prestataires de services de paiement quant aux droits et obligations résultant de la présente directive, en recourant, le cas échéant, aux entités existantes.</p>	315-01	<p><del>Art 312-1-3</del>  <u>Art L. 315-1</u></p> <p>Tout établissement de crédit <u>ou de paiement</u> désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges <u>avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels</u>, relatifs <u>aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II</u>. Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité.</p> <p>Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription <del>pendant ce délai conformément aux conditions de l'article 2238 du code civil</del>. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention visée à l'article L. 312-1-1, <u>sur le contrat-cadre de services de paiement prévu à l'article L. 314-12</u> ainsi que, le cas échéant, sur les relevés de compte.</p> <p>Le compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au gouverneur de la Banque de France et au président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1.</p>
		615-0	<u>Chapitre V Autres institutions</u>
		615-1-1	<u>Section 2 : Le comité de la médiation bancaire</u>
		615-2	<p>Art 615-2</p> <p>Le comité de la médiation bancaire est chargé d'examiner les rapports des médiateurs et d'établir chaque année un bilan de la médiation bancaire qu'il transmet au Comité consultatif du secteur financier. Ce comité est également chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance. Il est informé des modalités et du montant des indemnités et dédommagements versés aux médiateurs par les établissements de crédit <u>ou de paiement</u>. Ce comité peut adresser des recommandations aux établissements de crédit, <u>aux établissements de paiement</u> et aux médiateurs.</p> <p>Le comité de la médiation bancaire est présidé par le gouverneur de la Banque de France ou son représentant. Les autres membres sont nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie, selon la répartition suivante : une personnalité proposée par le collège de consommateurs et usagers du Conseil national de la consommation, une personnalité proposée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement et deux personnalités choisies en raison de leur compétence.</p> <p>Les conditions d'application du présent article sont précisées par décret en Conseil d'État.</p>

<sup>1</sup> Le texte de l'ordonnance n°2009-866 du 15 juillet 2009 est conforme au présent texte.





**CODE CIVIL****Article 2238**

(Loi n°2008-561 du 17 juin 2008 - art. 1)

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée.



## **Contribution du Comité de la médiation bancaire à la consultation publique de la Commission européenne relative aux dispositifs de résolution extrajudiciaire des litiges dans le secteur financier<sup>1</sup>**

### **Consultation Européenne « ADR »<sup>2</sup> : éléments de réponse**

#### **5.1- « membership of FIN-NET »**

##### 5.1.1 Étapes de développement du réseau

- élaboration et diffusion d'un vade-mecum détaillé présentant le réseau (objet, type de litiges, procédures mises en œuvre, membres ...) et illustré de cas pratiques présentant les différentes situations concevables (en termes de particularités nationales, de services et de prestataire concernés ...),
- conduite d'une action de sensibilisation auprès des différents acteurs potentiellement concernés : administrations nationales, entités professionnelles, organisations de consommateurs, membres des instances « ADR »,
- mise en place systématique d'un correspondant FIN-NET dans chaque État membre,
- éventuellement, organisation d'un événement type « journée FIN-NET » mettant en valeur l'action et l'efficacité du réseau (présentation de success-stories).

##### 5.1.2 Niveau

EU avec appui sur les institutions étatiques en mode incitatif.

#### **5.2 « Creation of ADR schemes »**

- contexte : envisager une réglementation communautaire sectorielle paraît délicat compte tenu de la diversité des systèmes juridiques et des pratiques existantes si l'objectif recherché est d'obtenir une mise en place rapide de ce type de dispositif. Ainsi, à titre d'illustration, le dispositif « ARD » français mis en place auprès des établissements de crédit résulte de la loi et, est régulé par une instance dédiée (le Comité de la Médiation Bancaire) présidé par le Gouverneur de la Banque de France,
- privilégier, en conséquence, l'insertion d'une disposition cadre (ou de principe) dans toute directive régulant un ou plusieurs compartiments des services financiers sur le modèle de la Directive 2007/64/EC « Services de Paiement », **Article 83**,
- vérification périodique au niveau communautaire de la mise en œuvre effective de ces dispositions de principe prévoyant la mise en place obligatoire d'un dispositif « ARD ».

---

<sup>1</sup> Questionnaire uniquement disponible en version Anglaise

<sup>2</sup> « Alternative Dispute resolution »

### **5.3. « Adherence to ADR schemes »**

#### 5.3.1 Caractère obligatoire de l'adhésion à un dispositif « ARD »

- principe : tout prestataire de service financier est tenu d'adhérer au dispositif « ARD » constitué dans son secteur d'activité,
- modalités : les modalités d'organisation et de fonctionnement sont fixées par les réglementations nationales et / ou par voie conventionnelle au sein des professions en association étroite avec les organisations de consommateurs.

#### 5.3.2 Champ géographique de l'adhésion

Le prestataire délivrant des services financiers hors de son pays d'établissement n'est pas tenu d'adhérer aux dispositifs « ARD » des différents pays tiers où il opère, le réseau FIN-NET devant permettre la prise en charge des litiges concernés.

#### - 5.3.3 Niveau

Le principe de l'adhésion obligatoire est mis en œuvre au niveau des législations et accord nationaux en fonction des dispositions-cadre communautaires conformément au schéma proposé supra (§ 5.2).

### **5.4 “Information to consumers about ARD schemes and FIN-NET”**

#### 5.4.1 Caractère obligatoire de l'information

L'information des consommateurs relative à l'existence de dispositifs « ARD » comme à celle du réseau FIN-NET doit revêtir un caractère obligatoire dont le principe mérite d'être posé au niveau des textes communautaires susvisés et, les modalités doivent être définies au niveau des États membres,

#### 5.4.2 Période (et supports) de l'information

Le moment auquel doit, de préférence, intervenir l'information du consommateur semble difficilement détachable de ses supports de diffusion. Idéalement, l'information doit être dispensée à trois moments de la relation de clientèle :

- lors de la conclusion de la relation. L'information doit figurer, à ce stade, sur le document contractuel (ex. : convention de service de paiement),
- durant le déroulement de la relation contractuelle : l'information est alors obligatoirement portée sur tout document récapitulant les opérations effectuées par le client au cours d'une période donnée (ex. : relevé de compte). Elle revêt alors un caractère périodique,
- à l'occasion d'un litige : lorsque les services internes de l'entreprise prestataire de services financiers rejettent la réclamation d'un client, il serait souhaitable qu'ils mentionnent dans leur réponse l'existence et les modalités de saisine du dispositif « ARD ».

Indépendamment de ces moments obligatoires, il peut être conseillé aux prestataires de diffuser une information disponible en permanence (information en continu) via les différents canaux de communication avec la clientèle dont ils disposent (notamment, plaquettes informatives et, surtout, information en ligne sur le site du prestataire).

## **5.5”Awareness of FIN-NET and its member ADR schemes”**

### 5.5.1 Contexte (sur ce thème cf. également § 5.1)

Le développement du réseau FIN-NET, comme de sa notoriété, sont étroitement liés à celui des opérations transfrontalières intra-communautaires aujourd’hui encore très limitées. Cette situation est appelée à évoluer rapidement du fait de la mise en œuvre de mesures importantes de décloisonnement des marchés financiers et des circuits de paiement telles SEPA ou DSP.

### 5.5.2 quelques pistes d’action

- création, sur les sites institutionnels compétents dans le domaine de la consommation tels CECF / ECC-NET au niveau européen ou DGCCRF au niveau français, de liens électroniques précédés d’une présentation synthétique de FIN-NET, renvoyant au réseau en cas de litige transfrontalier,
- mise en œuvre de campagnes de sensibilisation en direction des publics concernés, en particulier, les organisations de consommateurs et associations de praticiens des procédures ARD
- valorisation systématique du réseau dans les messages informatifs délivrés aux clientèles (cf. ; supra § 5.4),
- constitution d’une base de données communautaire, mise en ligne sur le site FIN-NET, qui recense les interventions du réseau (circonstances, nature du litige, prestataire concerné, solution adoptée ...) et présente un panel d’actions conduites par les différents membres,
- dans un second temps, mise en place sur ce même site d’un outil interactif segmenté en deux espaces utilisateurs : le premier « grand public » destiné plus spécialement aux consommateurs comprenant une rubrique FAQ et un assistant virtuel ; le second dédié aux praticiens permettant notamment une exploitation assistée de la base de données,
- éventuellement, élaboration et publication (sous forme électronique) d’un rapport d’activité périodique du réseau et organisation d’événements promotionnels autour de son action et de celle de ses membres.



**Le bilan de la médiation bancaire**

peut être obtenu à la Banque de France – Service des relations avec le public

39 rue Croix-des-Petits-Champs – PARIS 1<sup>er</sup>

Adresse postale : Code courrier 07-1397

75049 PARIS CEDEX 01

Tél : 01 42 92 42 92 – Télécopie : 01 42 92 49 34

au prix de 20 €

Il peut être également consulté à l'espace accueil du Service des relations avec le public

*Directeur de la publication :*

**Armand PUJAL**  
*Directeur général  
des activités fiduciaires et de place  
de la Banque de France*

*Conception et réalisation*

Secrétariat du Comité de la médiation bancaire

et

SIMA – Ivry

Dépôt légal janvier 2010

Achévé de rédiger en novembre 2009

ISSN 1770-3875