

LE MEDIATEUR  
AUPRES DE LA FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

COMPTE RENDU D'ACTIVITE  
2011

Le présent rapport a pour objet de présenter pour **2011** les travaux du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF).

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

Diverses annexes précisent le mode de fonctionnement de cette médiation. C'est le cas notamment pour la liste des **122** établissements adhérents en 2011 à la médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, contre 118 en 2010, 125 en 2009, 122 en 2008, 118 en 2007, 119 en 2006, 125 en 2005 et 122 en 2004, et pour la convention qui les lie dans ce cadre à la Société de Développement des Techniques Bancaires (SDTB), filiale à 100% de la FBF.

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

\* \*  
\*

## 1/ Le contexte bancaire et financier:

L'activité globale du Service de médiation de la Fédération Bancaire Française a fortement progressé en 2011, notamment d'une augmentation sur l'année du nombre de banques adhérentes - et, tout particulièrement, au cours du dernier trimestre de l'adhésion de 5 Caisses d'Epargne – et des répercussions sensibles de la crise économiques.

## 2/ Coordonnées du médiateur :

Elles n'ont pas changé en 2011.

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

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

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

## 3/ Les grandes tendances de l'activité de médiation en 2011:

- **1816** courriers (soit une augmentation d'environ 40%) ont été reçus et enregistrés en 2011 contre 1286 en 2010, 1366 en 2009, 992 en 2008, 1076 en 2007, 938 en 2006, 862 en 2005, 914 en 2004 et 1043 en 2003.
- **54** banques adhérentes ont été « actives » en 2011 – c'est-à-dire qu'au moins un courrier les concernant a été reçu par le médiateur. – Ce nombre était de 50 banques en 2010, 54 en 2009, 47 en 2008, 48 en 2007, 39 en 2006, 45 en 2005, 35 en 2004 et de 45 en 2003.

Par ailleurs, les thèmes des saisines enregistrées en 2011 confirment l'évolution amorcée dès 2008 :

- Les litiges relatifs au fonctionnement du compte de dépôt sont toujours les premiers objets des saisines. Les principaux points de litige restent les demandes de clôtures de compte non effectuées dans des délais raisonnables, les incidents de paiements et les difficultés liées aux comptes joints –notamment dans des cas où une procédure de divorce est engagée - auxquels se rajoutent les contestations d'écritures, y compris les dépôts et

les retraits. Il faut noter cette année une forte progression des saisines liées à des interdictions bancaires qui perdurent malgré une régularisation effectuée.

- Les litiges concernant les moyens de paiement sont en nette progression dans tous les domaines : cartes bancaires, chèques, virements et prélèvements. Les demandes de remboursement pour des opérations frauduleuses sur carte bancaire ont, cette année encore, fortement progressé, notamment du fait de l'incompréhension résultant des documents remis, lors d'un passage dans les services de police, mentionnant que la loi n'impose pas le dépôt d'une plainte pour bénéficier du remboursement du montant des opérations résultant d'une utilisation frauduleuse de carte bancaire.
- Cette année encore la tarification, en particulier l'application de frais et commissions, demeure une source importante d'incompréhensions. Paradoxalement, le relevé annuel des frais bancaires alimente nombre de contestations.
- Les litiges relatifs aux opérations de crédit se sont accrus de manière importante et tout spécialement dans le domaine de la renégociation et du remboursement de crédits immobiliers et à la consommation. Cette évolution traduit désormais directement l'impact de la crise économique et financière qui perdure depuis deux ans. On notera en particulier les différends portant sur les rachats de crédits et les recouvrements de dettes ainsi que les litiges intervenant en matière de crédit in fine, généralement garantis par un nantissement sur des contrats d'assurance vie souscrits en unités de compte, intervenant avant même la date de l'échéance finale.
- Enfin, les litiges en matière d'épargne et de placements financiers poursuivent leur forte progression avec l'invocation de manière récurrente de la notion de « défaut de conseil » ou de « vente inappropriée ». Les dossiers relatifs aux questionnaires mis en place suite aux dispositions législatives concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, bien que stables, restent toujours d'actualité. Par ailleurs, les litiges sur les produits d'épargne réglementés se sont, eux aussi, largement accrus. Enfin, l'application d'un taux bonifié reste une source importante d'incompréhension de la part des clients.

S'agissant du traitement des litiges relatifs à des contrats d'assurance, il continue à se faire, lorsque cela est possible, en collaboration avec le médiateur de la FFSA (Monsieur Francis FRIZON). Toutefois, la commercialisation de ces produits est largement évoquée dans les courriers de saisine par les clients bancaires qui considèrent souvent ne pas avoir disposé lors de la souscription de l'information nécessaire à un choix éclairé. C'est le cas notamment des PERP, produits en rente à capital aliéné dont les remboursements n'est possible que dans des cas très limités prévus par la loi.

- Restent enfin, un certain nombre de sujets qui gagneraient à être approfondis. Il s'agit notamment de l'aspect bancaire des successions, déjà mentionné à plusieurs reprises, des difficultés qui accompagnent généralement un dépôt de dossier de surendettement, de l'usurpation d'identité et des conséquences des procédures judiciaires comme celle relative au rétablissement personnel.

## 4/ Activité du médiateur :

- Le mandat du médiateur est d'une durée de deux ans.
- La portée de la médiation est précisée par la charte (annexée) qui lui est applicable, qui prévoit notamment que le médiateur établit une « proposition de règlement amiable » adressée au client et à la banque qui doit faire l'objet d'une acceptation par les deux parties pour que la médiation puisse aboutir.
- Le traitement des réclamations :
  - Tous les courriers adressés au médiateur sont reçus directement et exclusivement par lui et son adjointe, à l'exclusion des courriers adressés à la Fédération Bancaire Française et transmis au service de médiation pour traitement. Ils font toujours l'objet d'un accusé de réception.
  - Lorsque le dossier est hors du champ de compétence ou lorsqu'il n'est encore qu'une réclamation (le médiateur n'intervenant qu'en cas de litige constaté), il est transmis à l'établissement de crédit concerné en lui demandant de tenir le médiateur informé de la suite donnée. L'expéditeur est naturellement avisé de cette transmission.
  - Pour plus d'efficacité, le médiateur s'appuie sur un réseau de **correspondants** désignés par les établissements adhérents, permettant ainsi à la procédure de médiation de fonctionner de manière contradictoire.

## 5/ Analyse de l'activité :

A) Les **1816** courriers reçus en 2011 ont été orientés de la manière suivante :

**550** contre 413 en 2010 ont été écartés comme n'étant pas du ressort du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. (Courriers concernant d'autres médiateurs, d'autres activités – assurances, établissements financiers couverts par l'ASF, médiation de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), des demandes de recours sur des médiations...).

L'année 2011 marque l'arrêt de l'évolution progressive constatée jusqu'à présent de la baisse des recours qui me sont adressés par des clients d'établissements qui ne sont pas inscrits au service de médiation de la FBF.

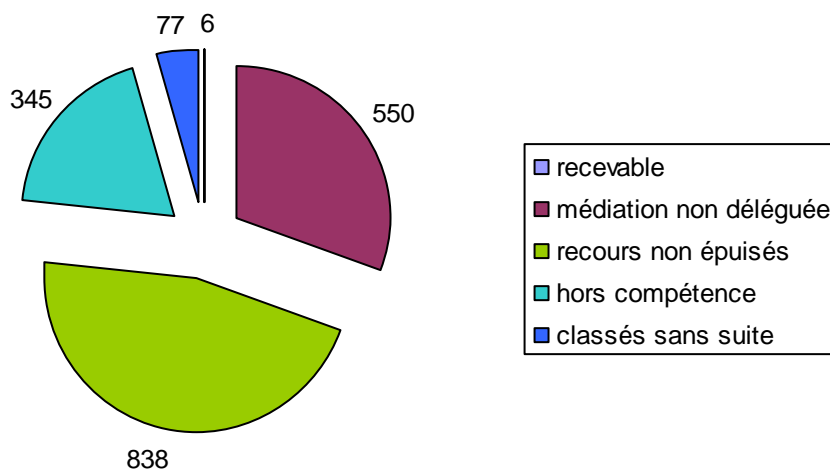
Elle démontre également la nécessité de poursuivre activement les efforts liés à l'information de la clientèle sur le fonctionnement même de la procédure de médiation et ceux liés à la confiance des clients dans le choix des établissements de leurs propres médiateurs.

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

S'agissant de la médiation FBF proprement dite:

- **345** ont été rejetés comme étant adressés au bon médiateur mais pour des sujets ne comportant pas un litige, (cf. demande de virement, de photocopie, changement d'adresse...) ou ne sont pas éligibles à une médiation (Cf : 69 étaient des saisines par des entreprises).
- **838** ont été différés pour non épuisement préalable des voies de recours interne des établissements.
- **6** dossiers en 2011 comme en 2010 (contre 19 en 2009, 22 en 2008, 14 en 2007, 14 en 2006, 33 en 2005 et 29 en 2004) ont fait l'objet d'une médiation explicite. La proposition de médiation a reçu l'accord des deux parties pour 4 dossiers. Il reste encore 2 dossiers ayant le statut de recevable à la procédure de médiation.

### Statut des 1816 dossiers reçus en 2011



## B) La résolution de certains litiges :

Cette année, **560** courriers sur les 1183 concernant une banque adhérente au service de médiation de la FBF, en plus des **6** dossiers de médiation, ont trouvé une solution satisfaisante pour les demandeurs du seul fait d'un passage par la « case » médiateur dont :

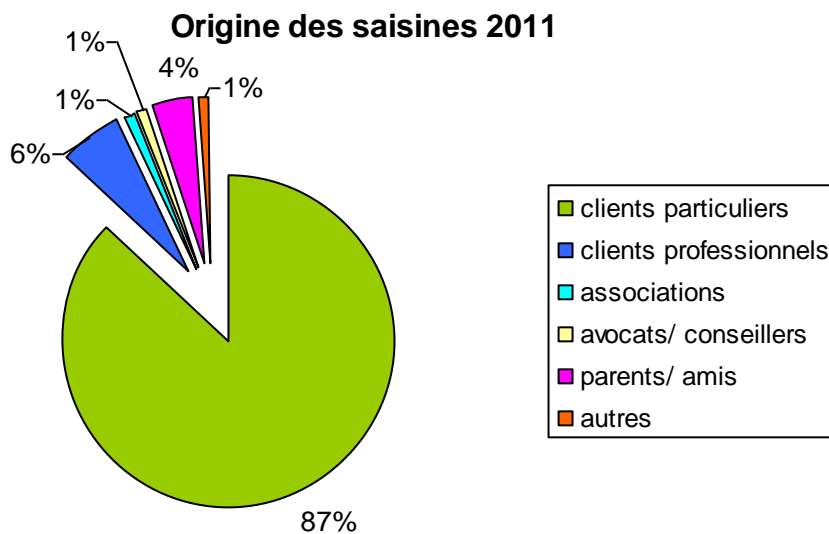
- 108 classés en « hors compétence »
- 448 classés en « intervention du médiateur »

D'expérience, la portée de la médiation bancaire ne se limite pas à l'élaboration d'une proposition amiable sur des dossiers finalisés, mais s'inscrit dans une démarche d'analyse de chaque dossier et de recherche d'une solution en amont de la médiation.

## C) Origine de la saisine.

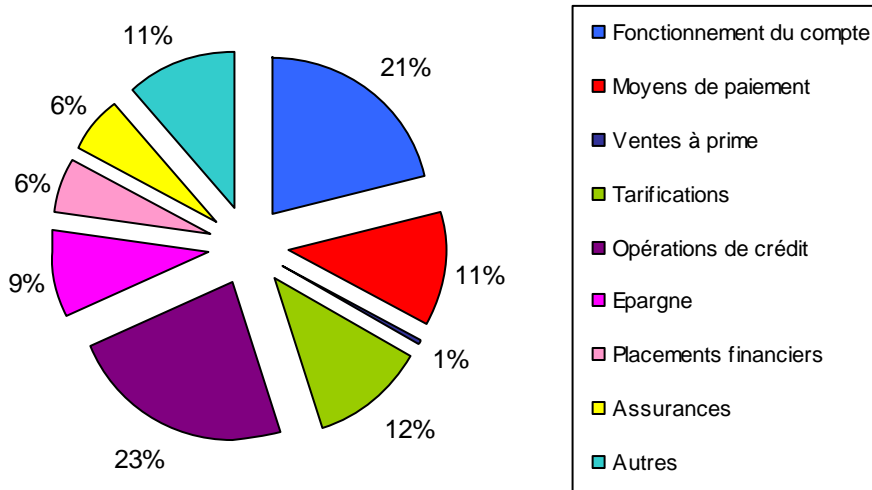
Sur ces 1816 courriers, la majorité a, comme précédemment, été envoyée directement par le client, personne physique. Les 113 courriers concernant des professionnels, chiffre en augmentation par rapport aux années précédentes, ont été systématiquement dirigés vers les banques concernées. Ils ont également fait l'objet d'une information relative au médiateur du crédit.

A noter à nouveau **la faiblesse des saisines par les associations** (7 dossiers). 16 dossiers m'ont été adressés par l'intermédiaire de cabinets d'avocats ou de notaires et 17 par des élus ou le médiateur de la République. Enfin, 2 dossiers ont été présentés, avec l'accord des clients, à l'initiative de la banque.

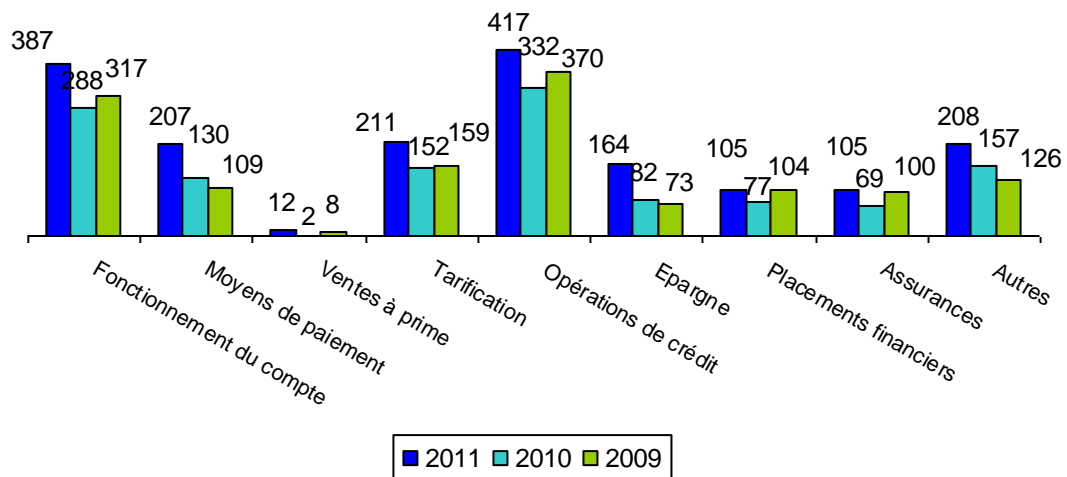


**D) Analyse par thèmes des saisines :**

**Thèmes des litiges 2011**



**Analyse comparée 2009 - 2011**

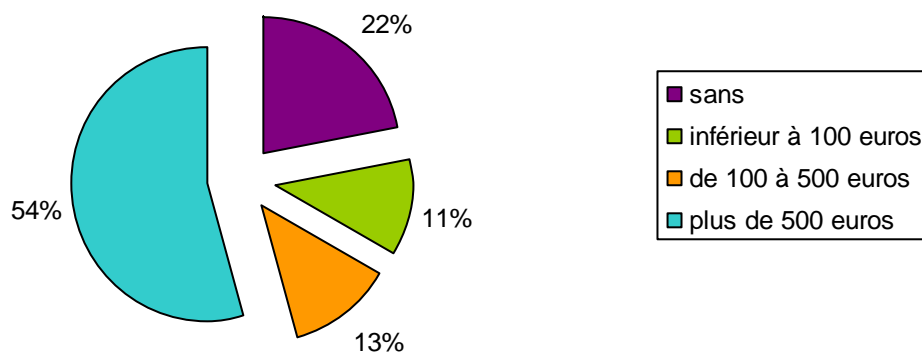


L'analyse détaillée de ces saisines figure en annexe du rapport.



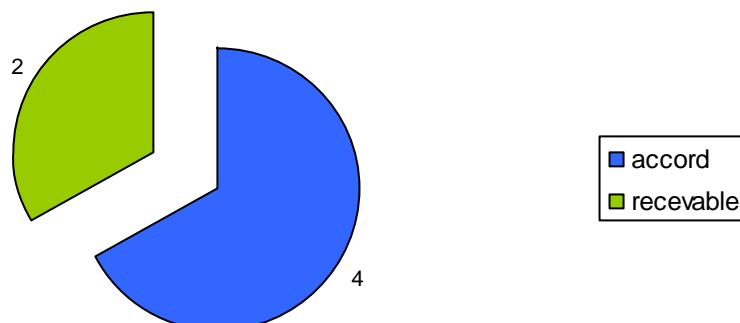
**E) Aspect financier des dossiers reçus :**

**Aspect financier des dossiers reçus en 2011**

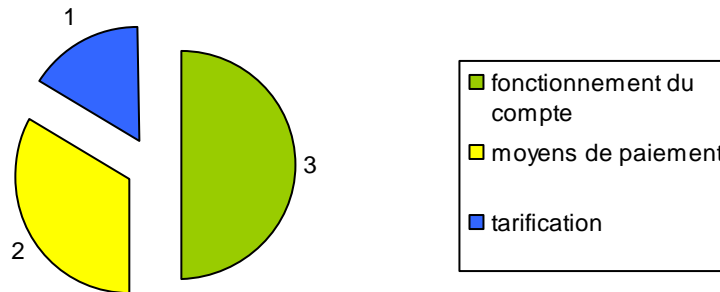


**F) Analyse des médiations :**

**Suivi des 6 dossiers de médiation (avril 2012)**



## Objet des litiges des dossiers de médiation



Par ailleurs, afin d'être plus complet, il faudrait ajouter que 118 dossiers dont les litiges rentrent dans le champ de compétence du médiateur, ont fait l'objet d'une étude approfondie de la part du médiateur et ont reçu une réponse circonstanciée et motivée soit de confirmation de la position de la banque, soit de rejet de médiation.

### G) Fonctionnement :

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

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

- des établissements de taille modeste, d'origine française ou étrangère,

- des établissements faisant partie d'un groupe mutualiste ou coopératif, dont notamment cinq Caisses d'Épargne qui sont venues rejoindre la médiation FBF dans le cours du second semestre et s'ajoute à cinq Caisses de Crédit Agricoles.
- des établissements dont l'activité de banque de détail est restreinte ou spécialisée (cf. gestion de fortune...),
- la majorité des banques à distance qui n'ont pas de guichet mais une activité via internet.

Cette forme de médiation n'est donc pas comparable à celle recensée par le Comité de la médiation bancaire comme étant pour « compte propre ». Le nombre de courriers et de médiation qu'elle recense (1816 en 2011) étant notamment très inférieur à celui des grands groupes qui constituent l'essentiel de l'activité de banque de détail (près de 34 000 réclamations en 2010 comme en 2009 recensés par le Comité de la Médiation Bancaire), il serait imprudent d'en tirer des conclusions générales.

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

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

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

3/ Les difficultés rencontrées en 2011 dans l'exercice de la médiation FBF sont de divers ordres :

- Comme l'année passée, il est nécessaire de rappeler que la médiation présume la bonne foi de toutes les parties au litige, d'autant que le médiateur ne dispose naturellement d'aucun pouvoir d'investigation. Les litiges où les éléments avancés sont « parole contre parole » sans disposer d'éléments de preuve crédibles sont nombreux.
  
- Certaines pratiques toujours en usage sont incompatibles avec la médiation :
  - L'indication à l'avance que les recommandations sur certains dossiers seraient de toutes façons rejetées,
  - La clôture de compte en cours de médiation qui aurait pour effet d'y mettre fin,
  - La mise au contentieux avec intervention d'un organisme de recouvrement valant interruption de la médiation.

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

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

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

C) Les principaux éléments juridiques sur lesquels s'appuie l'activité du médiateur auprès de la FBF ont été en 2011:

- Le Code monétaire et financier, et notamment ses articles **L 315 – 1, L 312-1-1 et L 314 – 12.**
- L'article 2238 du Code civil relatif au délai de prescription.

- L'arrêté ministériel du 8 mars 2005 précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt.
- L'arrêté ministériel du 4 avril 2005 fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt.
- Loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (dite Loi Lagarde).
- Les recommandations de l'Autorité de Contrôle Prudentiel
- Les recommandations du Comité de la médiation bancaire.
- La charte du service de médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, telle que modifiée en janvier 2008.
- La convention de médiation entre la SDTB et les banques adhérentes, de janvier 2011.
- La dépêche du Garde des Sceaux, Ministre de la Justice et des Libertés relative au traitement des usages frauduleux de cartes bancaires et aux dispositions du code monétaire et financier en la matière du 2 août 2011.

## **ANNEXES**

1. La convention de médiation FBF.
2. La charte de la médiation auprès de la FBF.
3. Les banques adhérentes au service de médiation de la FBF.
4. Article L 315-1 du Code monétaire et financier.
5. Thèmes des saisines 2011