Annexe 1

S D T B
18 rue La Fayette
75009 PARIS

CONVENTION DE MEDIATION

Janvier 2008

Entre la banque :

……
.

représentée par :

……
.

en sa qualité de :

……
.

Ci-après dénommée « la banque »

et la SOCIETE POUR LE DEVELOPPEMENT DES TECHNIQUES BANCAIRES – SDTB, société à responsabilité limitée ayant son siège à Paris 9ème - 18 rue La Fayette, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 732 059613, représentée par M. Philippe GENDILLOU, agissant en qualité de gérant ;

ci après dénommée « la SDTB » (et agissant pour compte de la Fédération Bancaire Française, 18 rue La Fayette - Paris 9ème).

Il est convenu ce qui suit :

1. OBJET DE LA CONVENTION

La SDTB met à la disposition de chaque membre de la FBF ou de tout autre établissement de crédit qui le souhaite un service de médiation destiné à proposer une solution amiable dans des litiges susceptibles d'opposer cet adhérent à un de ses clients. Ce service est placé sous l'autorité et la responsabilité d'un médiateur indépendant dont la compétence et l'impartialité sont reconnues et préservées.

La présente convention a pour objet de définir les relations entre elle et la SDTB relatives à la fonction de médiation telles qu'elles sont définies au paragraphe 4 ci-après.

2. ADHESIONS, DUREE ET RESILIATION

La signature de cette convention par la banque vaut acceptation des conditions d'adhésion et de résiliation suivantes:

_ l'adhésion prend effet à la date de signature de la convention ;

_ la banque verse à la SDTB un abonnement annuel payable au plus tard deux mois après la signature de la convention ;

_ un abonnement en cours d'année donne lieu au versement d'une fraction d'abonnement prorata temporis;

_ la banque peut mettre fin à tout moment à la présente convention par simple courrier AR à la SDTB. La résiliation ne donne pas lieu à restitution de la part non courue de l'abonnement. En cas de résiliation, le médiateur assurera néanmoins le traitement de tout dossier en cours, selon les modalités prévues ci-après.

Les dossiers reçus concernant une banque ayant mis fin à la convention avec la SDTB sont traités comme ceux des banques n'ayant pas passé convention et adressés directement au médiateur de la banque concernée s'il est connu de la SDTB, ou au service Relations Clientèle dans le cas contraire.

_ La banque et la SDTB s'engagent par la présente convention à respecter la Charte de la médiation, telle qu'elle a été adoptée par la FBF et dont une copie figure en annexe.

_ La banque désigne un correspondant chargé des relations avec le médiateur.

3. SAISINE

Le médiateur peut être saisi par un client de la banque ou son représentant ainsi que par la banque elle-même. La saisine nécessite l'envoi d'un dossier. Celui-ci doit être adressé au médiateur par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur
Boîte Postale n° 151
75422 PARIS Cedex 09

Le service de médiation peut communiquer par téléphone, fax et e-mail (mediateur@fbf.fr) avec les clients et les banques, chaque fois qu'il le juge opportun.

La date de la saisine effective du médiateur sert de point de départ aux deux mois prévus par la loi pour le traitement du dossier par le médiateur, c'est-à-dire l'envoi à chacune des parties de ses propositions de médiation.

La banque s'engage de son côté à faciliter le respect de ce délai par une réponse rapide aux sollicitations du médiateur.

4. PERIMETRE D'INTERVENTION

Le médiateur considère comme recevables, les litiges entre les clients et leur banque tels que définis par l'article L 312.1.3 du code monétaire et financier, dans les conditions précisées par le Comité de la médiation bancaire.

Par ailleurs, le médiateur vérifie avant d'accepter un dossier de litige qu'il répond bien aux conditions cumulatives suivantes :

_ les voies de recours amiable au niveau de l'agence et au niveau du service Relations Clientèle de la banque ont été épuisées. A défaut, le médiateur fait suivre le dossier à son correspondant à la banque en informant l'expéditeur ;

_ aucune procédure judiciaire n'a été engagée sur l'objet du litige (sauf accord spécifique de la banque), qu'elle soit en cours ou terminée. A défaut, le médiateur retourne le dossier à l'expéditeur en expliquant le motif de la non-recevabilité.

5. TRAITEMENT DES DOSSIERS

Le médiateur contracte une obligation de moyens, celle de faire ses meilleurs efforts en vue de faciliter la solution des différends entre la banque et ses clients. Le médiateur s'engage d'autre part à conduire ces procédures de conciliation en toute indépendance et impartialité, et dans le respect de la plus grande confidentialité vis à vis des tiers non concernés par le litige.

Le traitement du dossier donne lieu, après un échange d'informations, à **une Proposition de règlement amiable** adressée par le médiateur au client et à la banque. Le retour de ce document, après acceptation par chacune des parties, permet au médiateur de clôturer le dossier.

A défaut d'acceptation dans un délai de quinze jours de la **Proposition de règlement amiable** par les deux parties, le médiateur peut :

_ considérer que la tentative de médiation a échoué et envoyer une **Notification de non-conciliation** à chacune des parties. Dans ce cas, le dossier est considéré, du point de vue du médiateur, comme clos ;

_ élaborer une nouvelle **Proposition de règlement amiable**, si tout espoir de conciliation n'est pas abandonné. Le traitement de la nouvelle proposition suit la même règle que la proposition initiale.

6. CONDITIONS FINANCIERES

Les conditions financières de la médiation sont fixées en annexe.

Ces conditions financières pourront être revues chaque année en fonction du volume traité et des évolutions de la règlementation.

7. PUBLICITE

Conforment à la loi, la banque **informe ses clients de l'existence de la médiation et précise les modalités d'accès notamment sur les relevés de compte**. Parallèlement, la banque communique à ses clients les différentes étapes des règlements des litiges afin d'éviter que des dossiers de réclamation ne soient adressés au médiateur en premier recours.

8. RAPPORT ANNUEL

Le médiateur établit, conformément à la Loi, un compte-rendu annuel d'activité qu'il adresse au Gouverneur de la Banque de France et au Comité Consultatif de la Médiation Bancaire. Ce rapport est rendu public.

Par ailleurs, le médiateur établit chaque année un rapport d'activité détaillé qu'il adresse notamment à la Direction de chacune des banques ayant recours à lui pour le service de la médiation.

Si les volumes d'activité le justifient, il peut établir une annexe spécifique à la banque.

Fait à Paris, le 24 janvier 2008.

Pour : SDTB Pour :

ANNEXE

PORTANT SUR LES CONDITIONS FINANCIERES 2008

Les conditions financières de la médiation sont les suivantes. Elles pourront être revues chaque année.

L'abonnement annuel varie en fonction de l'effectif de l'établissement :

Fourchettes d'effectif	Tarif de l'abonnement annuel en euros HT	Remarques
≤ 50	1.950	Cet abonnement ouvre droit au traitement gratuit d'1 dossier de litige entrant dans le cadre défini dans la convention signée par l'établissement
< 51 et ≥ 500	2.250	Cet abonnement ouvre droit au traitement gratuit de 2 dossiers de litige entrant dans le cadre défini dans la convention signée par l'établissement
≥ 501	3.450	Cet abonnement ouvre droit au traitement gratuit de 3 dossiers de litige entrant dans le cadre défini dans la convention signée par l'établissement

_ Le coût de traitement d'un dossier de médiation donnant lieu à une Proposition de règlement amiable, à partir du 1er dossier supplémentaire est fixé forfaitairement à 340 € HT. Il est pris en charge par la banque qui en règle le montant à la SDTB, sur envoi de facture.

_ Le coût de traitement d'un dossier non recevable, à l'appréciation du médiateur, pour recours non épuisé ou hors du domaine de compétence du médiateur, est fixé à 90 € HT. Il est pris en charge par la banque qui en règle le montant à la SDTB, sur envoi de facture trimestrielle ou semestrielle suivant les volumes.

FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

Charte du Service de Médiation
Proposée par la Fédération Bancaire Française (FBF)

1. La FBF propose à ses adhérents un service de médiation auquel ils peuvent avoir recours, au cas où ils n'en auraient pas au sein de leur établissement.

2. Elle nomme à cet effet un médiateur pour une durée renouvelable de deux ans. Celui-ci agit, pour le compte des établissements de crédit adhérents qui l'ont expressément désigné à cet effet, de manière indépendante et impartiale. Il est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel.

3. Son rôle est de recommander des solutions aux litiges pouvant exister entre les établissements de crédit qui l'ont désigné et leurs clients.

4. Il peut être saisi de réclamations individuelles dans les cas prévus par l'article L 312.1.3 du code monétaire et financier

   La saisine doit s'effectuer par écrit. Elle ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes aux établissements (réclamations, conciliation, recours aux services clientèle …) ou en cas de non réponse à une demande écrite, dans un délai de deux mois.

   Cette saisine est incompatible avec l'existence de toute procédure contentieuse préalable ou parallèle, sauf accord de l'établissement de crédit et de son client.

5. Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine, ce qui suspend la prescription pendant ce délai. Il prend contact à cet effet avec l'établissement de crédit concerné qui est tenu de lui fournir les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

   La médiation est gratuite pour le client.

6. Les recommandations peuvent être faites par le médiateur en droit ou en équité. Elles sont écrites et motivées. En cas de désaccord, l'établissement de crédit, ou le client demeure libre de porter le litige devant les tribunaux.

   Aux termes de la loi, les constations 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.

7. Le médiateur rédige un rapport annuel d'activité qu'il rend public.

28/01/2008

Annexe 3

Liste des 122 banques adhérentes au Service de médiation pour 2008

ALFABANQUE
ARCA, banque du pays basque SA
ATTIJARIWAFA BANK EUROPE
AXA BANQUE
BANCA CARIGE S.p.A.
BANCA INTESA (France)
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA
BANCO BPI S.A.
BANCO SABADELL
BANCO DO BRASIL
BANCO GUIPUZCOANO S.A.
BANCO POPULAR France
BANCO SANTANDER S.A.
BANK AUDI SARADAR France S.A.
BANK OF AMERICA N.A.
BANK OF CHINA
BANK OF TOKYO MITSUBISHI UFJ
BANK SADERAT IRAN
BANK TEJARAT
BANQUE AGF
BANQUE AIG
BANQUE BCP
BANQUE BIA
BANQUE CALEDONIENNE D'INVESTISSEMENT B.C.I.
BANQUE CHAABI DU MAROC
BANQUE CHABRIERES
BANQUE DE GESTION PRIVEE INDOSUEZ
BANQUE DE L'EUROPE MERIDIONALE BEMO
BANQUE REALISATION GESTION FINANCEMENT REGEFI
BANQUE D'ESCOMPTE
BANQUE D'ORSAY
BANQUE EDEL SNC
BANQUE MARTIN MAUREL
BANQUE MISR
BANQUE NEUFLIZE OBC
BANQUE POPULAIRE SBE
BANQUE POUYANNE
BANQUE PRIVEE FIDEURAM WARGNY
BANQUE PRIVEE SAINT DOMINIQUE
BANQUE REVILLON
BANQUE ROBECO
BANQUE SAFRA France
BANQUE SAINT OLIVE
BANQUE SBA
BANQUE SOCREDO
BANQUE TRAVELEX SA

BARCLAYS BANK PLC
BFC ANTILLES GUYANE
BFT BANQUE DE FINANCEMENT ET DE TRESORERIE
BINCK BANK
BLC BANK (France)
BLOM BANK France
BOURSORAMA BANQUE
BSI IFABANQUE SA
BYBLOS BANK EUROPE SA
CAISSE CENTRALE DE REESCOMPTE
CAIXA GERAL DE DEPOSITOS
CALYON
CAVABANQUE
DINERS CLUB Division de Citibank International Plc
CONSERVATEUR FINANCE
CREATIS
CREDIT AGRICOLE ALSACE VOSGES
CREDIT AGRICOLE FRANCHE COMPTE
CREDIT AGRICOLE MARTINIQUE
CREDIT AGRICOLE NORMANDIE SEINE
CREDIT DU MAROC
CREDIT MUNICIPAL BOULOGNE SUR MER
CREDIT MUNICIPAL DIJON
CREDIT MUNICIPAL DU HAVRE
CREDIT MUNICIPAL LYON
CREDIT MUNICIPAL NIMES
CREDIT MUNICIPAL PARIS
CREDIT MUNICIPAL ROUBAIX
CREDIT MUNICIPAL TOULON
CREDIT MUNICIPAL TOULOUSE
CREDIT SUISSE
DRESNER BANK AG PARIS BRANCH
DRESNER BANK GESTION France
DRESNER BANK MONACO
EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES
ESTER FINANCE TITRISATION
EUROPE ARAB BANK
FBN BANK
FRANSABANK (France) SA
FORTIS BANQUE
GMAC BANQUE
GOLDMAN SACHS PARIS Inc et Cie
HABIB BANK LIMITED
HSBC PRIVATE BANK France (jusqu'en juin 2008)
HR BANQUE - Banque Jean Philippe HOTTINGUER
ING DIRECT N.V.
ING BELGIUM SA
ISBANK GMBH
JP MORGAN CHASE BANK N.A.
KBL RICHELIEU BANQUE PRIVEE
KOREA EXCHANGE BANK
KUTXA BANQUE
LAZARD FRERES BANQUE
MEGA INTERNATIONAL COMMERCIAL BANK CO.LTD

MIZUHO CORPORATE BANK LTD
MONABANQ
MONTE PASCHI BANQUE SA
MULTI ACCES BANQUE - MA BANQUE
NATIONAL BANK OF ABU DHABI
NATIONAL BANK OF KUWAIT (INTERNATIONAL) PLC
NATIONAL BANK OF PAKISTAN
NEUFLIZE OBC ENTREPRISES
ODDO ET CIE
QUATAR NATIONAL BANK
QUILVEST BANQUE PRIVEE
ROTHSCHILD ET CIE BANQUE
SAARLB France
SOCIETE FINANCIERE DE BANQUE SOFIB
SVENSKA HANDELSBANKEN AB
SWISSLIFE BANQUE PRIVEE
STATE BANK OF INDIA
UBS (France) SA
UNION DES BANQUES ARABES FRANCAISES UBAF
UNION TUNISIENNE DE BANQUES
VTB BANK (France) SA
WESTLB AG

Annexe 4

Code monétaire et financier

Version consolidée au 1 avril 2009

Section 1 : Droit au compte et relations avec le client.

Article L312-1
Modifié par LOI n°2008-776 du 4 août 2008 - art. 145

Toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix.

L'ouverture d'un tel compte intervient après remise auprès de l'établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte. En cas de refus de la part de l'établissement choisi, la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit situé à proximité de son domicile ou d'un autre lieu de son choix, en prenant en considération les parts de marché de chaque établissement concerné, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception des pièces requises. L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte informe le demandeur que celui-ci peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte. Il lui propose, s'il s'agit d'une personne physique, d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte.

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29, adopte une charte d'accessibilité bancaire afin de renforcer l'effectivité du droit au compte. Cette charte précise les délais et les modalités de transmission, par les établissements de crédit à la Banque de France, des informations requises pour l'ouverture d'un compte. Elle définit les documents d'information que les établissements de crédit doivent mettre à disposition de la clientèle et les actions de formation qu'ils doivent réaliser.

La charte d'accessibilité bancaire, homologuée par arrêté du ministre chargé de l'économie, après avis du comité consultatif du secteur financier et du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par la Commission bancaire et relève de la procédure prévue à l'article L. 613-15.

Les établissements de crédit ne peuvent limiter les services liés à l'ouverture d'un compte de dépôt aux services bancaires de base que dans des conditions définies par décret.

En outre, l'organisme désigné par la Banque de France, limitant l'utilisation du compte de dépôt aux services bancaires de base, exécute sa mission dans des conditions tarifaires fixées par décret.

Toute décision de clôture de compte à l'initiative de l'établissement de crédit désigné par la Banque de France doit faire l'objet d'une notification écrite et motivée adressée au client et à la Banque de France pour information. Un délai minimum de quarante-cinq jours doit être consenti obligatoirement au titulaire du compte.

Ces dispositions s'appliquent aux interdits bancaires.

Article L312-1-1

Modifié par LOI n°2008-3 du 3 janvier 2008 - art. 24 (V)

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 réglée 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.

Dans les mêmes conditions, au cours du mois de janvier de chaque année, est porté à la connaissance des personnes physiques et des associations un document distinct récapitulant le total des sommes perçues par l'établissement de crédit au cours de l'année civile précédente au titre de produits ou services dont ces personnes bénéficient dans le cadre de la gestion de leur compte de dépôt, y compris les intérêts perçus au titre d'une position débitrice de celui-ci. Ce récapitulatif distingue, pour chaque catégorie de produits ou services liés à la gestion du compte de dépôt, le sous-total des frais perçus et le nombre de produits ou services correspondant.

III. - Le montant des frais bancaires consécutifs à un incident de paiement autre que le rejet d'un chèque est plafonné dans des conditions fixées par décret en fonction de la nature et du montant de l'incident, sans excéder en tout état de cause ce dernier montant.

Article L312-1-2

Modifié par Ordonnance n°2005-429 du 6 mai 2005 - art. 45 JORF 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

Modifié par LOI n°2008-3 du 3 janvier 2008 - art. 23

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 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. 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

Modifié par Loi n°2004-1484 du 30 décembre 2004 - art. 106 JORF 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'Etat.

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.

BANQUE DE FRANCE

EUROSYSTÈME

LE GOUVERNEUR

PRESIDENT DU
COMITE DE LA MEDIATION BANCAIRE

Paris, le 19 FEV. 2008

Madame la Directrice générale,

La loi n°2008-3 du 3 janvier 2008, portant développement de la concurrence au service des consommateurs, étend significativement en son article 23 (copie du texte jointe) le champ de compétence du médiateur bancaire tel qu'il était jusqu'alors délimité par la loi n°2001-1168 du 11 décembre 2001 dite « loi MURCEF ».

Désormais, le médiateur bancaire est légalement compétent pour connaître, outre des litiges relatifs à la gestion des comptes de dépôt, aux ventes groupées et aux ventes avec primes, de l'ensemble des différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de crédit, de produits d'épargne et d'investissements financiers, à la condition, toutefois, qu'il s'agisse d'opérations menées par des particuliers à titre non professionnel. Les décisions prises en opportunité par les établissements dans le cadre de leur politique commerciale, telle celle d'octroyer ou non un crédit, demeurent exclues du domaine d'attribution du médiateur.

Ces nouvelles dispositions sont d'application immédiate et concernent en conséquence toute nouvelle saisine du médiateur intervenue à compter de la date de promulgation de la loi, étant précisé qu'il convient à mon sens d'apprécier cette date avec souplesse de manière à éviter tout effet de seuil dans le traitement des requêtes.

Cette réforme représente une amélioration sensible du dispositif en vigueur et constitue l'aboutissement de l'action que le Comité a menée en ce domaine. Elle intègre, également, les enseignements positifs des pratiques développées par les établissements déjà engagés dans cette voie dans un cadre conventionnel. Elle renforce la lisibilité du dispositif de médiation bancaire pour les clients des établissements afin de limiter les contentieux judicaires et, ce faisant, de contribuer à l'amélioration de la relation clientèle.

Madame Ariane OBOLENSKY
Directrice générale
FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE
18 rue La Fayette
75009 PARIS

L'ampleur du changement introduit par les nouvelles dispositions légales suppose un engagement fort de l'ensemble des parties prenantes au dispositif de médiation pour assurer le succès de la réforme. Il paraît, en particulier, souhaitable de consentir un effort spécifique dans les quatre domaines suivants :

- l'information la plus large possible de la clientèle et du personnel en contact avec celle-ci, sur le thème de la médiation et des opportunités qu'elle offre dans la résolution d'éventuelles difficultés ;
- la sensibilisation des médiateurs aux problématiques spécifiques de leurs nouveaux domaines de compétence via, notamment, la mise à disposition de ressources documentaires appropriées ;
- l'adaptation rapide des textes et procédures internes à l'extension de la compétence du médiateur ;
- le redimensionnement, en tant que de besoin, des moyens mis en œuvre en matière de médiation.

Le Comité est conscient de l'importance des enjeux comme de l'ampleur du chantier à mener à bien pour y répondre de manière appropriée. Il estime, également, que la diversité des situations de fait comme des dispositifs conventionnels interdisent toute préconisation uniforme a priori. Il souhaite, en revanche, faciliter l'application de la réforme en s'efforçant d'apporter des éléments de réponse aux interrogations portées à sa connaissance par les responsables des établissements comme par les médiateurs.

Il vous invite, en conséquence, à lui communiquer vos interrogations, vos difficultés, vos suggestions et vos propositions par courriers électroniques adressés à :

ctemediation@banque-france.fr

Ces courriers seront traités, selon les cas, individuellement ou de manière agrégée afin de synthétiser et de diffuser à tous les informations importantes susceptibles d'intéresser l'ensemble des établissements et/ou des médiateurs.

En vous remerciant par avance de votre collaboration, je vous prie d'agréer, Madame la Directrice générale, l'assurance de ma considération distinguée.

Christian NOYER

LE MÉDIATEUR

AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

Paris, le 11 février 2008

Cher correspondant,

Je vous prie de trouver ci-joint le communiqué du Comité de la médiation bancaire relatif à son quatrième bilan.

Ce communiqué souligne à cette occasion la « dimension nouvelle » qu'implique la loi du 3 janvier 2008, en élargissent la base légale de la médiation bancaire à l'ensemble des opérations de banque (dont le crédit), aux produits d'épargne et aux instruments financiers à la condition qu'il s'agisse d'opérations menées par des particuliers à titre non professionnel.

Il nous revient maintenant de faire vivre ces modifications dans le cadre de la convention de médiation actualisée qui vient de vous être fournie par la SDTB.

Dans la mesure où cette extension peut être relativement importante, je pense que le dialogue fructueux que nous avons déjà noué, devrait nous permettre de surmonter d'éventuelles difficultés. Je suis naturellement à votre disposition, ainsi que Madame Lydia Flom Sadaune, pour traiter tous les sujets d'intérêt commun que vous souhaiteriez évoquer.

Je me permets également de souligner à cette occasion, l'importance qui s'attache à ce que vous communiquiez rapidement à vos clients, anciens et nouveaux, les informations nécessaires à une bonne compréhension des modifications intervenues.

Je vous prie d'agréer, cher correspondant, l'expression de ma considération distinguée.

B. Jolivet

Benoît JOLIVET
Médiateur

B.P. 151 • 75422 PARIS Cedex 09

Fax : 01 48 00 52 89 • e-mail: mediateur@fbf.fr

THEMES DES SAISINES
2008

Fonctionnement du compte de dépôt : 260

- Ouverture d'un compte / Refus d'ouverture d'un compte : 11
- Clôture ou transfert du compte : 88
- Convention de compte : 0
- Découvert : 19
- Interdiction bancaire : 34
- Défaut d'information : 0
- Contestation d'écritures, y compris dépôts et retraits : 48
- Compte joint : 4
- Incident de paiement (rejet) : 34
- Procuration : 2
- Relevé bancaire/Photocopie : 20

Moyens de paiement : 99

- Cartes bancaires (Délivrance de cartes, Généralités cartes, Oppositions sur carte, Opérations carte frauduleuses) : 41
- Chèques (Délivrance de chéquiers, Généralités chèques, Perte/vol/falsification):29
- Autres moyens de paiement (Virements, Avis de prélèvement, prélèvements, RIB international) : 29
- Réglementation des moyens de paiement : 0

Ventes avec primes : 4

Ventes groupées : 0

Tarification : 140

- Compte de dépôt (Frais et commissions, Prix des services bancaires) : 123
- Compte titres (Droits de garde, Transferts de comptes) : 12
- Autres (Dates de valeur, Virements transfrontières) : 5

Opérations de crédit : 191

- Refus de crédit : 8
- Contestation sur concours : 0
- Crédit à la consommation : 1
- Crédit immobilier : 11
- Pénalité de remboursement anticipé : 20
- Echéances impayées : 19
- Recouvrement : 21
- Renégociation : 86
- Garanties : 25

Epargne : 55

- Epargne réglementée (CEL, PEL, PEA, PEP …) : 26
- Autres produits d'épargne : 3
- Taux : 26

Placements financiers/boursiers : 83

- Exécution d'un ordre de bourse : 23
- Comptes titres : 3
- Opérations sur titres : 7
- Défaut de conseil : 9
- Fiscalité/plus value/IFU : 16
- Rendement financier : 25

Assurances : 64

- Assurances/Assurance vie : 36
- Assurance/contrat : 26
- Assurance/cotisation : 2

Autres : 96

- Autres organismes : 0
- Avoirs juifs : 0
- Coffre-fort : 1
- Demande d’emploi : 0
- Dépannage à l’étranger : 0
- Divers : 57
- Durée de conservation des archives : 0
- Fichiers/protections des données personnelles : 1
- Garantie des dépôts : 1
- Implantation : 0
- Internet : 3
- Liquidation judiciaire : 0
- Problèmes de terminaux : 0
- Procédure civile d’exécution : 2
- Qualité du service/accueil : 1
- Retraite : 0
- Risque de change : 0
- Secret bancaire : 0
- Sécurité télématique/fraude : 0
- Successions : 20
- Surendettement : 9
- Taux de change, change manuel : 1