SDTB
Société pour le Développement des Techniques Bancaires

CONVENTION DE MEDIATION

Janvier 2009

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

Pour : SDTB

Pour :

ANNEXE

PORTANT SUR LES CONDITIONS FINANCIERES 2009

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

18, rue La Fayette 75440 Paris cedex 09 • Tél. : 01 48 00 52 52 • Fax : 01 42 46 76 40
Minitel : 3617 AFB1 • Télex : 660 282 F • www.fbf.fr

ALLIANZ Banque
AL KHALIJI Fr SA
ARCA, banque du pays basque SA
ATTIJARIWAFA BANK EUROPE
AXA BANQUE
BANCA CARIGE S.p.A.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA
BANCO BPI S.A.
BANCO DE SABADELL
BANCO DO BRASIL
BANCO GUIPUZCOANO S.A.
BANCO POPULAR France (arrêt avril 2009 devient CIC IBERBANCO)
BANCO SANTANDER S.A.
BANK AUDI SARADAR France S.A.
BANK OF AMERICA N.A.
BANK OF CHINA PARIS BRANCH
BANK OF TOKYO MITSUBISHI UFJ Ltd
BANK SADERAT IRAN
BANK TEJARAT
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 DE REALISATIONS DE GESTION ET DE FINANCEMENT REGEFI
BANQUE D'ESCOMPTE
BANQUE D'ORSAY
BANQUE EDEL SNC
BANQUE Jean Philippe HOTTINGUER et Cie
BANQUE MARTIN MAUREL
BANQUE MISR
BANQUE NEUFLIZE OBC
BANQUE POPULAIRE SBE (SOCIETE DE BANQUE ET D'EXPANSION)
BANQUE POUYANNE
BANQUE PRIVEE SAINT DOMINIQUE (arrêt juillet 2009 devient Banque Privée 1818)
BANQUE REVILLON
BANQUE ROBECO
BANQUE SAFRA France
BANQUE SAINT OLIVE
BANQUE SBA
BANQUE SOCREDO
BANQUE TRAVELEX SA
BARCLAYS BANK PLC
BFC ANTILLES GUYANE
BFORBANK
BFT BANQUE DE FINANCEMENT ET DE TRESORERIE
BINCK BANK
BLOM BANK France
BOURSORAMA BANQUE
BSI IFABANQUE SA

BYBLOS BANK EUROPE SA
CAIXA GERAL DE DEPOSITOS
CALYON (Crédit Agricole Corporate and Investment Bank)
CAVABANQUE
DINERS CLUB Division de Citibank International Plc (arrêt fin 2009)
CONSERVATEUR FINANCE
CREATIS
CREDIT AGRICOLE ALSACE VOSGES
CREDIT AGRICOLE FINISTERE
CREDIT AGRICOLE FRANCHE COMTE
CREDIT AGRICOLE MARTINIQUE
CREDIT AGRICOLE NORMANDIE SEINE
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 (France)
CREDIT SUISSE SUCCURSALE DE PARIS
DINERS CLUB France DIVISION (Citibank International Plc arrêt décembre 2009)
DRESNER BANK AG PARIS BRANCH (arrêt juillet 2009)
DRESNER BANK GESTION France
DRESNER BANK MONACO
EFG BANQUE PRIVEE
EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES
ESTER FINANCE TITRISATION
EUROPE ARAB BANK Plc
FBN BANK SUCCURSALE DE PARIS
FORTIS BANQUE France
FRANSABANK (France) SA
GMAC BANQUE
GOLDMAN SACHS PARIS Inc et Cie
HABIB BANK LIMITED
ING DIRECT N.V.
ING BELGIUM SA SUCCURSALE France
INTESA SANPAOLO S.p.A.
ISBANK GMBH
JP MORGAN CHASE BANK N.A.
KBL RICHELIEU BANQUE PRIVEE
KOREA EXCHANGE BANK
KUTXA BANQUE
LAZARD FRERES BANQUE
LEGAL & GENERAL BANK (France)
MEGA INTERNATIONAL COMMERCIAL BANK CO.LTD
MERRILL LYNCH INTERNATIONAL BANK Ltd
MICOS CREDIT IMMOBILIER (CheBanca ! S.p.a.)
MIZUHO CORPORATE BANK LTD Paris Branch
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(arrêt décembre 2009)
ODDO ET CIE BANQUE PRIVEE
QATAR NATIONAL BANK
QUILVEST BANQUE PRIVEE
ROTHSCHILD ET CIE BANQUE
SAARLB France
SOCIETE FINANCIERE DE BANQUE SOFIB
STATE BANK OF INDIA
SVENSKA HANDELSBANKEN AB
SWISSLIFE BANQUE PRIVEE
UBS (France) SA
UNION DES BANQUES ARABES ET FRANCAISES UBAF
UNION TUNISIENNE DE BANQUES
VTB BANK (France) SA
WESTLB AG

CODE MONETAIRE ET FINANCIER

Article L315 – 1
(Créé par Ordonnance n° 2009 – 866 du 15 juillet 2009 – art.6)

Tout établissement de crédit ou de paiement 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 conformément aux conditions de l'article 2238 du code civil. 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 de compte de dépôt mentionnée au I de l'article L. 312 – 1 -1, sur le contrat – cadre de services de paiement prévu à l'article L. 314 – 12 ainsi que, le cas échéant, sur les relevés bancaires.

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.

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.

THEMES DES SAISINES
2009

Fonctionnement du compte de dépôt : 317

- Ouverture d'un compte / Refus d'ouverture d'un compte : 11
- Clôture ou transfert du compte : 115
- Convention de compte : 3
- Découvert : 15
- Interdiction bancaire : 40
- Défaut d'information : 0
- Contestation d'écritures, y compris dépôts et retraits : 50
- Compte joint : 10
- Incident de paiement (rejet) : 53
- Procuration : 3
- Relevé bancaire/Photocopie : 17

Moyens de paiement :109

- Cartes bancaires (Délivrance de cartes, Généralités cartes, Oppositions sur carte, Opérations carte frauduleuses) : 47
- Chèques (Délivrance de chéquiers, Généralités chèques, Perte/vol/falsification):28
- Autres moyens de paiement (Virements, Avis de prélèvement, prélèvements, RIB international) : 34
- Réglementation des moyens de paiement : 0

Ventes avec primes : 8

Ventes groupées : 0

Tarification : 159

- Compte de dépôt (Frais et commissions, Prix des services bancaires) : 135
- Compte titres (Droits de garde, Transferts de comptes) : 4
- Autres (Dates de valeur, Virements transfrontières) : 3
- Frais annuels : 17

Opérations de crédit : 370

- Refus de crédit : 21
- Contestation sur concours : 2
- Crédit à la consommation : 6
- Crédit immobilier : 16
- Crédit relais : 8
- Remboursement : 21
- Pénalité de remboursement anticipé : 24
- Echéances impayées : 4
- Recouvrement : 52
- Renégociation : 164
- Garanties : 35
- FICP : 17

Epargne : 73

- Epargne réglementée (CEL, PEL, PEA, PEP ...) : 42
- Autres produits d'épargne : 4
- Taux : 27

Placements financiers/boursiers : 104

- Exécution d'un ordre de bourse : 28
- Comptes titres : 8
- Opérations sur titres : 1
- Défaut de conseil : 7
- Fiscalité/plus value/IFU : 16

- Rendement financier : 44

Assurances : 100

- Assurances/Assurance vie : 74
- Assurance/contrat : 26
- Assurance/cotisation : 0

Autres : 126

- Autres organismes : 0
- Avoirs juifs : 0
- Coffre-fort : 0
- Demande d'emploi : 0
- Dépannage à l'étranger : 0
- Divers : 59
- Durée de conservation des archives : 0
- Fichiers/protections des données personnelles : 0
- Garantie des dépôts : 0
- Implantation : 0
- Internet : 3
- Liquidation judiciaire : 1
- Problèmes de terminaux : 0
- Procédure civile d'exécution : 2
- Qualité du service/accueil : 6
- Retraite : 2
- Risque de change : 0
- Secret bancaire : 0
- Sécurité télématique/fraude : 0
- Successions : 38
- Surendettement : 13
- Taux de change, change manuel : 2