

RAPPORT 2009 DE LA MÉDIATRICE
auprès de BNP Paribas



Clientèle des particuliers

Coordonnées de la médiatrice
clientèle des particuliers

BNP Paribas

ACI CIDRCA1
75450 Paris Cedex 09

Banque Cortal Consors

BNP Paribas / Cortal Consors
92855 Rueil Malmaison

Banque de Bretagne

Libre réponse 81877
35049 Rennes

Sommaire

page

Éditorial : Clients, banquiers, médiateurs en 2009 2

1. Les activités de la médiatrice en matière d'examen des demandes et de règlement des litiges 4
   - Examen des demandes de tous les clients qui écrivent et réponses individuelles 4
   - Formalisation d'Avis pour les clients qui n'ont pas trouvé satisfaction au niveau des Groupes 7
   - Caractéristiques des Avis 10
   - Les Avis pour les clients des DOM-TOM 12
   - Exemples d'Avis 12
   - Les Avis pour les clients des filiales : Cortal Consors et Banque de Bretagne 15

2. Les améliorations proposées par la médiatrice à partir de l'exploitation des contenus des demandes des clients et de la nature des litiges 17

3. Les textes officiels et les engagements de la profession bancaire en faveur des clients/consommateurs en 2010 : développement et encadrement des médiations 23

Conclusion : La médiation créatrice de valeur immatérielle 28

Annexes 29

I. Textes réglementaires généraux 30

II. Charte de la médiation BNP Paribas pour les clients particuliers 31

III. La prise en charge par BNP Paribas du client qui réclame 34

IV. La médiation en bref : la fiche d'information pour les clients 35

V. La récapitulation statistique des demandes et des Avis 36

VI. Mission, fonctionnement, organisation et communication de la médiation 37

Éditorial : clients, banquiers, médiateurs en 2009

C'est dans un environnement encore très perturbé par le séisme économique et financier de 2008 que se sont déroulées les activités de la médiation en 2009.

Des clients, plus nombreux que l'année précédente (3 306 au lieu de 2 876, +15%) m'ont sollicitée. J'en ai réorienté 2 595 vers les interlocuteurs idoines, et j'ai délivré des Avis formalisés aux 711 autres (au lieu de 560 l'année précédente, +27%). Cette croissance est cependant modérée en nombre de clients concernés, quand on considère les effets de la récession économique sur les petits budgets et les incidences de la chute des marchés sur les patrimoines financiers.

Les négociations de compromis se sont faites plus difficiles compte tenu de l'état d'esprit des clients vis-à-vis de l'ensemble des banques et de leurs responsabilités supposées. BNP Paribas, bien que la prudence, le professionnalisme et l'efficience de sa gestion aient été unanimement salués, n'échappe pas à la méfiance généralisée des clients envers les banques.

Le personnel, confronté à la recrudescence des reproches des clients et à ses difficultés à y faire face, a vécu une période très délicate.

A la médiation nous instruisons toujours les cas les plus spécifiques, anciens, complexes qui n'ont pu être réglés par le réseau. Ils cumulent les malentendus et les circonstances aggravantes. Nous avons essayé d'écouter, de comprendre, de reconstituer, d'expliquer, de calmer les ressentis pour amener le client et la banque à percevoir où était leur intérêt, sans y réussir toujours.

C'est la possibilité de proposer des décisions en équité qui nous a permis, au-delà du droit qui est souvent du côté de la banque, de rendre justice aux clients. Et c'est le temps passé à reconstituer minutieusement pour le client la genèse et le développement de son affaire et à lui rappeler dans un langage simple ses propres devoirs et les obligations basiques de BNP Paribas qui nous ont permis de rendre justice à la banque quand il s'avèrait qu'elle ne pouvait agir autrement.

Une médiation se joue à trois : client/représentant de la banque/médiateur. Son succès, comme son échec sont partagés. Les deux parties en litige doivent s'écouter et s'entendre, être capables aussi de lâcher prise, de ne pas vouloir le beurre et l'argent du beurre et de se respecter mutuellement. La médiatrice doit pouvoir créer un climat qui favorise ces comportements et un rapprochement des points de vue. Et imaginer une solution susceptible de clore le litige puisque c'est elle qui propose un Avis.

En 2009, les textes officiels et les initiatives des instances politiques et économiques européennes et françaises ont marqué fortement à la fois leur volonté de promouvoir la médiation à l'ensemble des secteurs économiques pour régler au mieux les litiges entre les entreprises et leurs clients, et d'introduire une cohérence dans les pratiques dispersées. Elles ont exprimé leur souci d'encadrer les médiations entre les entreprises et les consommateurs/ clients en définissant des critères de sélection des médiateurs et des méthodes d'évaluation des résultats des différentes médiations.

Ces dispositions ne peuvent être que bénéfiques pour les clients, les entreprises, et les médiateurs.

Car l'objectif premier de la médiation n'est pas de se substituer à d'autres modes de règlement des litiges mais de proposer une alternative, de promouvoir une vraie démarche de progrès, civilisée, non violente de règlement des conflits entre les clients et les entreprises et, pourquoi pas, plus généralement entre les individus.

Le rapport ci-après présente des tableaux, des chiffres, des graphiques sensés refléter les évolutions de l'activité de la médiatrice auprès de BNP Paribas. Mais cette activité n'est pas une addition de boîtes noires appelées demandes, réclamations, litiges, réponses, de même que la banque n'est pas une entité abstraite : la médiation est un espace de rencontre entre des clients et du personnel de la banque bien identifiés et une médiatrice. Un lieu où tentent de se construire des relations dans une optique de respect mutuel.

La médiation ne se construit pas sur des processus mécaniques, fléchés, reproductibles, standardisables, labelisables. Une médiation est une démarche très humaine, jamais la même, avec deux jokers : le respect des autres et l'équité.

Annie Batlle
Médiatrice auprès de BNP Paribas

1 ■ Les activités de la médiatrice en matière d'examen des demandes et de règlement des litiges

■ Examen des demandes de tous les clients qui écrivent et réponses individuelles

3 306 clients m'ont adressé une demande d'intervention, en augmentation de presque 15% par rapport à 2008, soit en moyenne 276 courriers par mois. J'ai examiné et répondu à leurs lettres et quand les attentes exprimées ne relevaient pas de ma compétence, je leur ai indiqué les interlocuteurs utiles, internes ou externes, auxquels j'ai adressé simultanément leur message.

Qui sont ces clients ?

Il s'agit essentiellement de particuliers. 30% d'entre eux sont des clients modestes, 33% des clients aisés et 12% sont nantis d'un patrimoine substantiel.

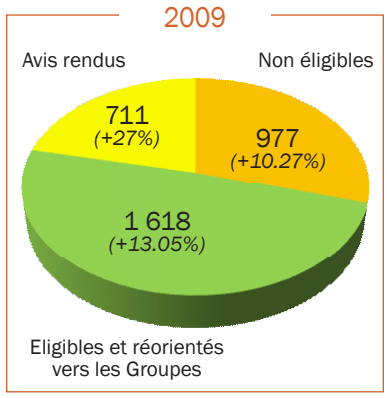
J'ai reçu des demandes de professionnels en début d'année. Je ne pouvais les traiter compte tenu de la charte de BNP Paribas. Depuis la nomination, le 31 mars 2009, d'André Jousse comme médiateur de BNP Paribas pour les entrepreneurs, je les lui ai adressés directement.

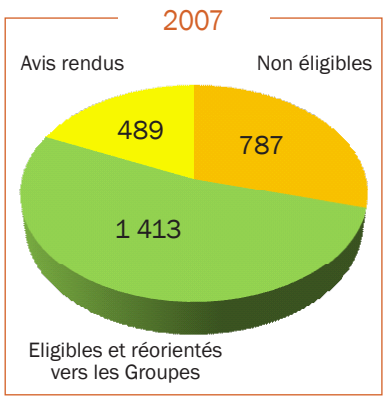
Origine de la saisine	*Nombre de dossiers reçus concernés*
Par le client	**3 274**
Par l'intermédiaire d'associations	**16**
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	**16**
Total	***3 306***

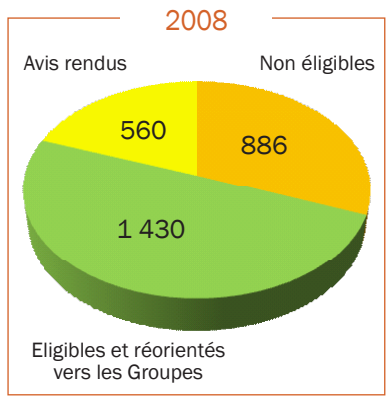
Le rapport des demandes éligibles/ non éligibles adressées à la médiation

Le ratio est quasiment le même que celui de l'année précédente : 69% d'éligibles contre 31% de non éligibles. Sont *"éligibles"* conformément à la nomenclature de la médiation BNP Paribas [1] les litiges des clients qui peuvent immédiatement faire l'objet d'un Avis parce qu'ils ont déjà été traités par les Responsables Relations Consommateurs des Groupes sans en être satisfaits. Sont aussi éligibles (potentiellement) les réclamations des clients qui ne sont pas encore passées par les RRC (recours interne obligatoire), mais dont le motif est éligible à la médiation qu'ils pourront solliciter s'ils n'ont pas obtenu gain de cause auprès du Groupe. Sont qualifiées de *"non éligibles"* les demandes qui n'entrent pas dans le champ de compétence de la médiation conformément à la charte de médiation BNP Paribas [Page 32].

[1] *Dans la nomenclature utilisée par le Comité de la Médiation Bancaire, les demandes éligibles sont celles que le médiateur peut traiter immédiatement. Les non éligibles englobent deux catégories :*
- les non éligibles par vice de procédure (les clients ne sont pas passés par les recours internes prévus par l'établissement),
- les non éligibles compte tenu de l'incompétence de la médiation sur le fond.







Le contenu des demandes non éligibles

Les principales demandes hors de mon champ de compétence que j'ai adressées aux Groupes, concernaient surtout les protestations sur la ***politique tarifaire*** de BNP Paribas (en augmentation : 231 au lieu de 129), les ***actions contentieuses*** en cours (néanmoins en diminution) et les ***refus de crédit et de découvert*** en diminution également.

*Motifs des réclamations hors champ de compétences **	*Nombre de dossiers concernés*	
	2008	*2009*
Absence de litige	**39**	**57**
Litige ne concernant pas la banque	**92**	**121**
Faits légalement prescrits	**0**	**0**
Action contentieuse en cours	**145**	**123**
Refus crédit / découvert	**137**	**120**
Politique tarifaire	**129**	**231**
Politique générale / commerciale	**91**	**206**
Comptes professionnels entreprises (avant le 01/04/09)	**176**	**60**
Performance des produits	**36**	**30**
Relances des clients	**16**	**9**
Procédure judiciaire en cours, jugement prononcé ou saisine avocat	**6**	**0**
Non rédigée en français	**9**	**0**
Non clients	**10**	**20**
Total	***886***	***977***

* Questionnaire du Comité de la Médiation Bancaire

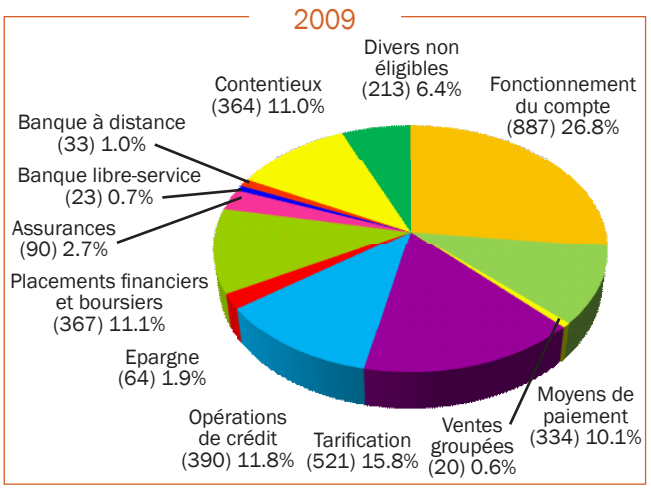
Evolution détaillée des motifs des demandes adressées à la médiation

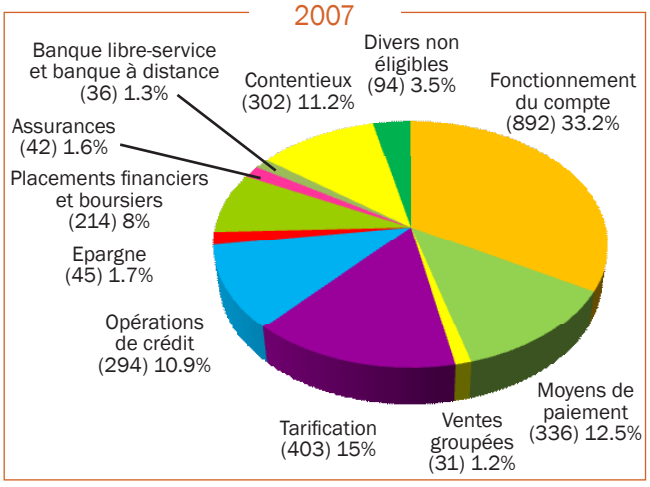
Les motifs des demandes se répartissent dans des proportions assez proches de celles de l'année précédente à une exception près : la *tarification* qui passe du 3ème au 2ème rang des contestations exprimées.

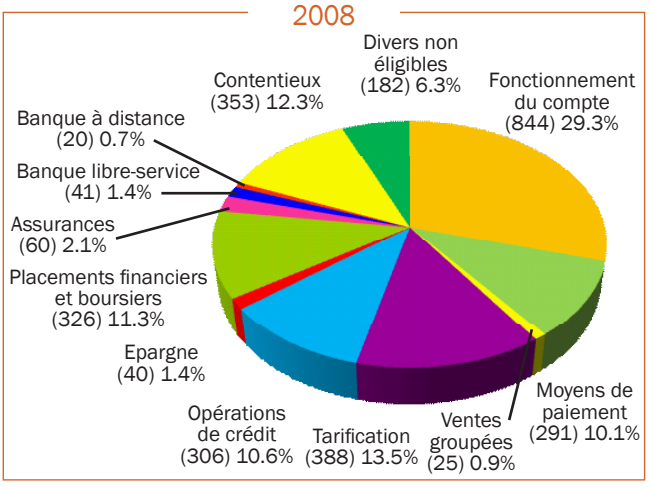
En tête, toujours le ***fonctionnement du compte*** (26.8% contre 29.3% en 2008, 887 clients au lieu de 844) dont fait partie la *clôture de compte*, non éligible.

En second, la ***tarification*** augmente (521 clients au lieu de 388, 15.8% contre 13.5%), conséquence directe de la publication en janvier 2009 des frais annuels sur les relevés des clients (motif *politique tarifaire* non éligible à la médiation) ainsi que les difficultés générées par la crise.

Au troisième rang, les ***placements financiers*** (367 clients au lieu de 326, le pourcentage, 11% reste le même). Ensuite viennent les ***opérations de crédit*** (*refus d'octroi*, *demande de renégociation*, non éligibles), *échéances impayées*, *délais de mise en place*, *contestation pénalités*, *intérêts intercalaires*, éligibles, qui passent de 11% à 12% (390 clients au lieu de 306). Le *contentieux* (364 clients au lieu de 353), est toujours en quatrième position et passe de 12% à 11% dans un volume global plus important de demandes.





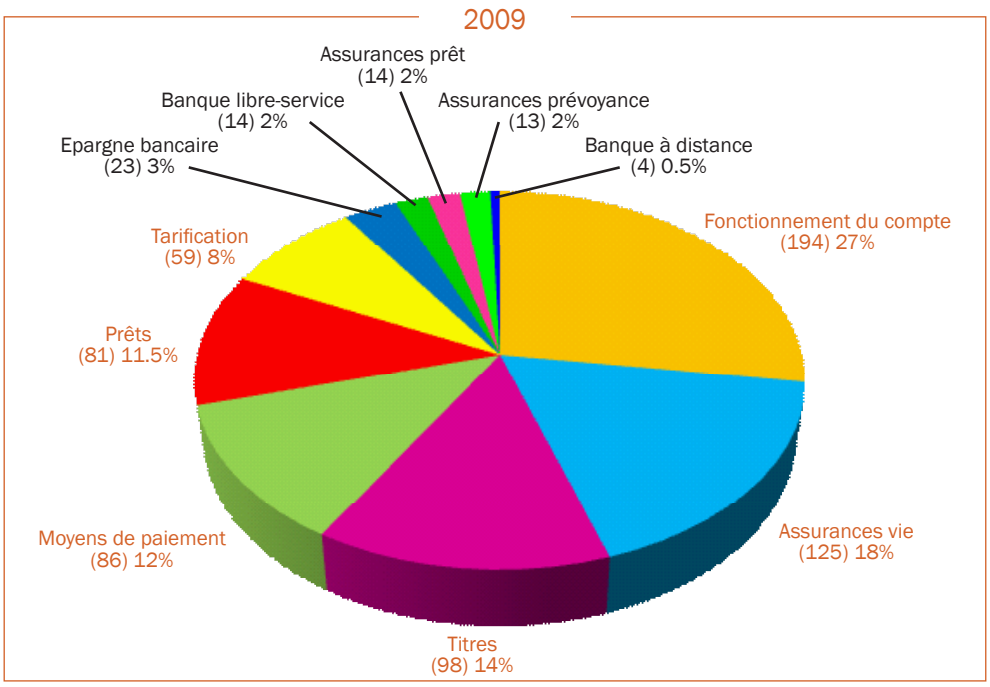


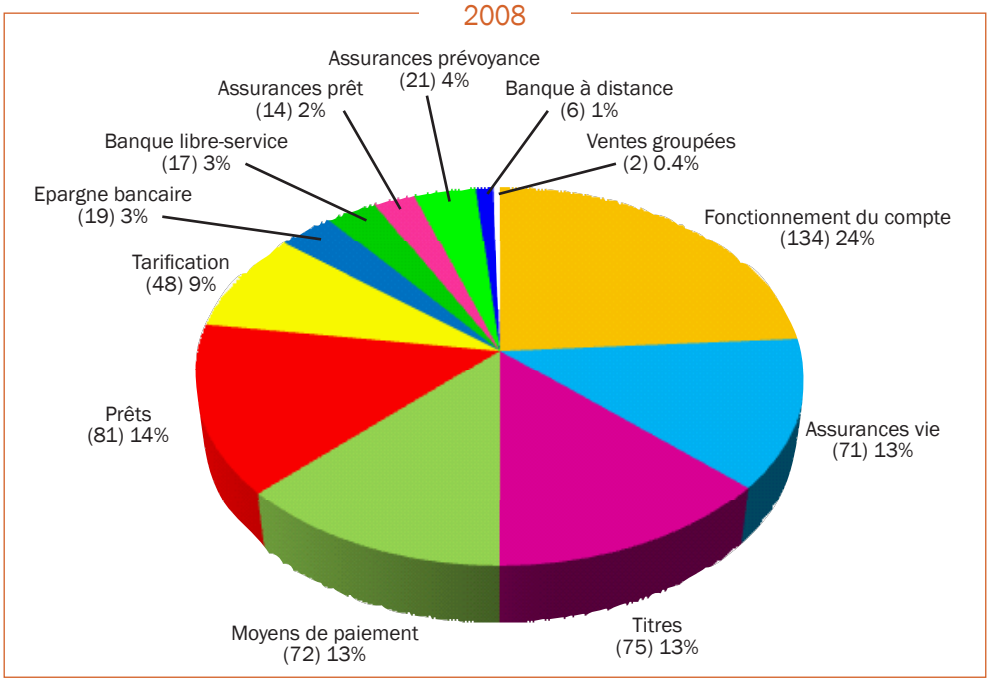
Comme chaque année, j'ai reçu de nombreux remerciements des clients éligibles ou non, mais activement réorientés. *"Nous vous remercions beaucoup de la prise en considération de notre demande, en la transmettant à la Direction dont dépend notre agence, et à votre réponse diligente". "Depuis des mois, vous êtes la seule personne qui ait répondu à nos lettres".*

Formalisation d'Avis pour les clients qui n'ont pas trouvé satisfaction au niveau des Groupes

711 clients ont reçu un Avis en 2009, en augmentation de presque 27% par rapport à 2008 où ils étaient 560. Pour la première fois depuis que la médiation de BNP Paribas a élargi son champ d'intervention au crédit, aux produits d'épargne et d'investissement, les litiges sur les placements financiers arrivent en tête des litiges des clients traités par la médiation

La répartition des motifs des Avis par thèmes et sous-thèmes

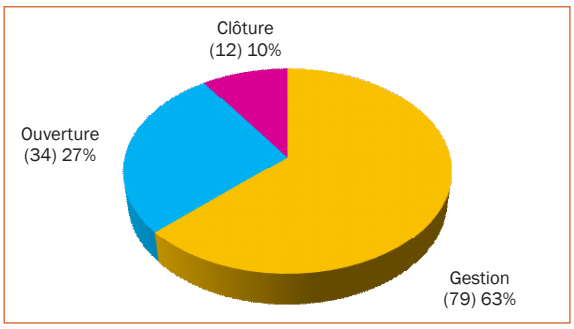




Les placements financiers

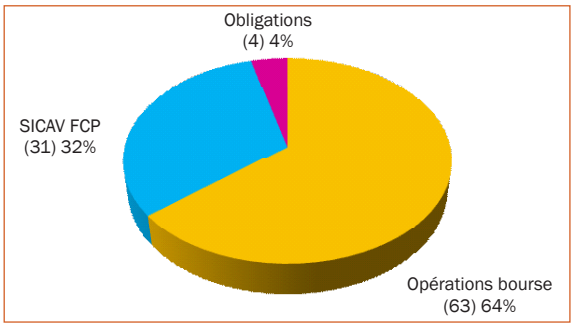
Les placements financiers (Assurances Vie, opérations sur titres, exécutions d'ordres) deviennent le premier motif des Avis de la médiation : 223 au lieu de 146, soit 31.4% des Avis. On remarque que dans le volume total des demandes à la médiation, ils ne se situent qu'en 3ème position, après le *fonctionnement du compte* et la *tarification*. Le décalage entre l'ensemble des demandes et des litiges qui font l'objet d'Avis est logique. D'une part les Responsables Relations Consommateurs (RRC) règlent efficacement les questions courantes de *gestion de compte*, et d'autre part une partie de la *tarification* (la politique) n'entre pas dans le champ de compétence de la médiation. Par contre les contestations sur la qualité du conseil en placement sont difficiles à évaluer a posteriori, elles mettent en cause des sommes importantes et elles reviennent plus facilement à la médiation. [Tableau page 37]

Assurance Vie



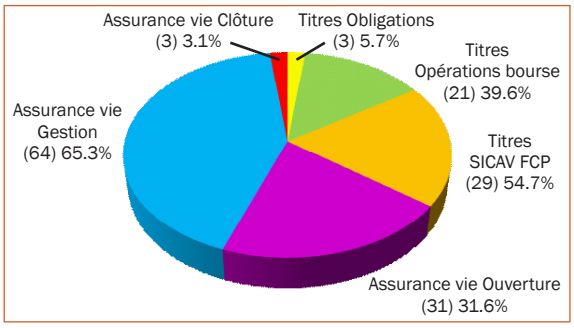
Placement préféré des Français, l'Assurance Vie représente 18% de l'ensemble des motifs des litiges. Les contestations la concernant avaient déjà triplé l'an dernier (de 22 à 71 Avis) et donnent lieu en 2009 à 125 Avis, en augmentation de 76%. Il s'agit surtout d'assurances placées en totalité ou en partie en unités de compte. Elles ont suivi les cours de la bourse en 2008 et 2009. Ce type d'affaires diminue d'ailleurs avec la reprise. Nous adoptons une attitude ouverte pour les affaires anciennes, en tenant compte du profil du client et des preuves ou non de sa bonne information. Mais nous ne soutenons pas les clients qui ont d'anciennes Assurances Vie et qui ne se sont pas manifestés ou qui ont continué à alimenter ce placement dans les année fastes et se plaignent depuis 2008 de ne pas avoir réalisé qu'il comportait des actions.

Titres



98 Avis contre 75 en 2008, les litiges sur les titres ont augmenté de 30.6%. Ils concernent des opérations de bourse dont les clients contestent les délais de mise en œuvre, des investissements en Sicav ou FCP qui ne se sont pas avérés fructueux. Les clients reprochent à la banque de les leur avoir conseillés, de ne pas les avoir alertés sur les risques possibles, de ne pas leur avoir proposé à temps des arbitrages. Les litiges les plus simples sont ceux qui mettent en cause le respect des délais de mise en bourse, ou bien les affaires où la banque ne retrouve plus certains documents (ce qui est rare mais lui coûte cher). Les litiges les plus complexes à dénouer sont le défaut de conseil sur des transactions anciennes, sans témoins ni traces écrites.

Le conseil

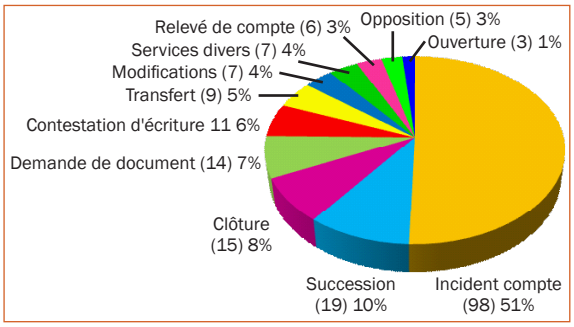


La qualité du conseil représente toujours une proportion importante dans l'ensemble des Avis sur les placements financiers (151 sur 223). Les contestations sur la composition des produits ou la performance des marchés n'étant pas éligibles à la médiation, conformément à la réglementation des médiations bancaires, les clients qui ont subi des pertes financières se plaignent systématiquement de la pertinence des conseils qui leur ont été donnés.

Le fonctionnement du compte

Le fonctionnement du compte totalise 27.3 % des Avis. Les contestations dans ce domaine ont augmenté en valeur absolue puisqu'elles sont passées de 134 à 194 Avis. Elles n'occupent cependant que le deuxième rang des Avis contrairement à leur place dans les demandes globales, ce qui prouve que le réseau traite efficacement ce type de contestations. Le grief majeur qui donne lieu à des Avis dans le fonctionnement du compte est l'***incident de compte*** (50.6%) : sont invoqués par les clients, les *dépassements d'autorisation de découverts*, les *découverts non autorisés*, les *interdictions bancaires*, les *impayés*, les *saisies arrêts*.

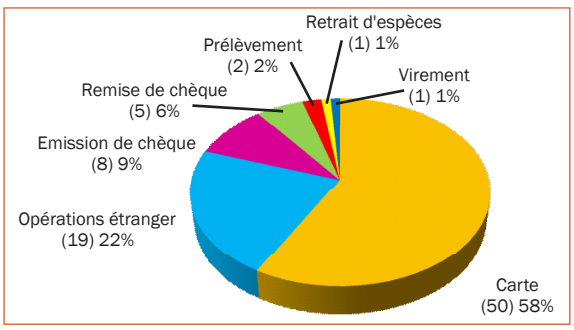
Il y a eu 98 Avis sur ce sujet en 2009 sur lesquels j'ai dû statuer au lieu de 63 l'an dernier, dont beaucoup de clients confrontés à des diminutions de ressources et entraînés dans une spirale de débit.



Les moyens de paiement

12.09% des Avis sur les moyens de paiement contre 12.86 % en 2008.

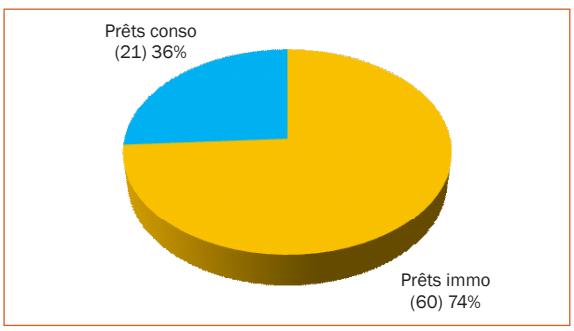
50 incidents carte bleue sur 86 Avis au lieu de 46 sur 63 : plusieurs vols, substitutions temporaires, achats sur internet avec société en liquidation, fraudes, ...



Les prêts *

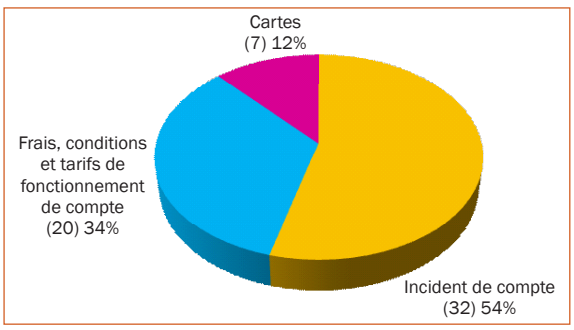
Les litiges sur les prêts sont restées stables. 81 litiges comme en 2008 et 11,5% des Avis au lieu de 14%. Beaucoup de clients protestent contre les frais d'indemnisation à payer en cas de remboursement anticipé, disant qu'ils n'en ont pas été avertis, ou qu'un conseiller leur avait promis à l'époque qu'ils n'auraient pas à les régler. A noter : les frais figurent toujours sur l'offre de prêt.

Il y a moins de protestations sur les prêts à taux zéro. Les conseillers semblent avoir intégré les précautions à signaler à leurs clients et les clients fournir les documents nécessaires. Pas de litiges sur les prêts relais, ils ne sont pas éligibles à la médiation mais sont surveillés par un *"Contact crédit relais"*, conformément à l'engagement pris par les banques [Page 26]. Sur 100 dossiers arrivés à échéance, plus de 90 trouvent une solution avant le terme.



La tarification

La tarification donne lieu à 8.30% des Avis. Les affaires sur ce motif sont passées de 48 à 59 Avis et concernent essentiellement les frais facturés par la banque à propos des incidents du compte (le niveau des tarifs pratiqués par la banque n'étant pas éligible à la médiation).



* Les prêts correspondent à la rubrique *"Crédit"* dans le questionnaire du Comité de la médiation bancaire [Page 37]

■■■ Caractéristiques des Avis

La professionnalisation de l'équipe de la médiation, sa cohésion et l'expérience complémentaire de ses membres ont permis d'améliorer les délais malgré l'augmentation du nombre de clients. La satisfaction des clients de la médiation s'est maintenue globalement.

Les délais de traitement

Les délais de traitement ont diminué : 39 jours en moyenne par client au lieu de 49 l'année précédente, grâce à la maîtrise croissante par l'équipe (quatre personnes et un responsable, et un accès libre à trois experts juridiques).

L'équipe actuelle est arrivée à des degrés de compétence, de cohésion, d'engagement et d'interactivité exceptionnels. Nous échangeons, débattons avec passion. La vérité, si elle existe, est au croisement de plusieurs voies et voix. Les échanges avec les Responsables Relations Consommateurs, désormais familiers de notre mode de fonctionnement, sont fructueux et de plus en plus rapides.

La force exécutoire des Avis pour la banque

Conformément à la charte de médiation de BNP Paribas, les Avis s'imposent à la banque. La solution préconisée est toujours annoncée et argumentée avec le Groupe par la personne de l'équipe médiation qui a instruit le dossier. Si nécessaire, je m'en explique avec le directeur du Groupe.

Quand les Avis mettent en jeu des sommes importantes, ils font l'objet d'un protocole qui est rédigé par la médiation mais signé par le Groupe.

Les clients sont évidemment libres d'accepter ou non mes Avis. Lorsqu'ils n'y souscrivent pas totalement ou en partie, ils me réécrivent pour commenter, critiquer, demander des explications, un geste complémentaire ou apporter des informations nouvelles. 19% des Avis ont cette année fait l'objet de lettres de commentaires de clients (même s'ils acceptaient l'Avis). Toutes les contestations d'Avis ont été examinées et 1.5% d'entre eux ont fait l'objet d'une nouvelle proposition.

Je réponds à tous les clients qui m'ont réécrit avec un rappel résumé schématique de l'affaire si nécessaire. Le ton de mes Avis qui tout en étant ferme n'est jamais comminatoire mais invite au dialogue, nous vaut des courriers de retour que je trouve toujours instructifs pour BNP Paribas sur ce que ressentent et vivent intensément les clients.

Cette année on constate beaucoup d'amertume de la part des personnes en difficulté, à l'égard de la banque *"qui engrange des bénéfices"*, *"qui rackette ses clients"*, *"qui fait des bénéfices sur leur dos"*, *"qui profite des contributions des contribuables"*, etc. Les reproches sont encore plus vifs depuis que la banque annonce des bénéfices importants. *"La perte subie par notre Assurance Vie nous fait d'autant plus de mal moralement quand on entend que BNP provisionne des sommes faramineuses"*. Cette amertume conduit les clients à une plus grande réticence à accepter des compromis. Pour beaucoup *"c'est du tout ou rien"*. Le réseau des agences et des Groupes constate la même évolution.

De nombreux clients écrivent aussi pour remercier du contenu de l'Avis, de la solution proposée ou des explications pédagogiques données.

La satisfaction des clients

Les Avis sont codifiés *"favorables"* dans la nomenclature en cours avant d'être envoyés aux clients en fonction de la solution qui leur est proposée (30% de solutions favorables totalement ou partiellement) sans préjuger de leurs réactions à la réception de la solution proposée et des explications données.

De nombreux clients expriment leur satisfaction et me remercient alors qu'ils n'ont pas obtenu ce qu'ils demandaient. Compte tenu des explications pédagogiques, de la chronologie rigoureuse des faits, ils ont compris l'engrenage d'un malentendu, réalisé les raisons d'un délai de mise en bourse (problème de calendrier) ou l'impossibilité pour la banque d'empêcher une intervention du Trésor, de sortir du FICP sans se soumettre à un certain nombre de procédures. D'autres clients au contraire, qui ont obtenu ce qu'ils voulaient, expriment leur amertume d'avoir dû s'adresser à la médiation pour arriver à leurs fins.

Au crédit de la médiation il faut aussi compter les clients qui, réorientés vers les Groupes, ont obtenu satisfaction. Seuls 10% d'entre eux sont revenus. Une majorité m'ont remerciée de cette réorientation.

Par ailleurs si dans une affaire je constate des défaillances qu'il me semble important de signaler à la direction du Groupe, partie prenante normale de la réparation et d'une proposition de solution, je demande à son directeur de recevoir le client et je suis l'issue de la négociation, le plus généralement fructueuse.

Le rôle d'une médiation n'est pas de capter les clients mécontents mais de veiller à ce qu'ils soient bien traités et à ce que l'entreprise améliore ses pratiques.

Enfin, c'est une règle générale, quand le système de traitement des réclamations est efficace dans une entreprise, la médiation récupère surtout les cas lourds qui, même en équité, ne peuvent être tous résolus à la satisfaction du client.

C'est le cas à BNP Paribas où le circuit de traitement des réclamations (qui fait l'objet de *"benchmark"* de nombreuses entreprises) conçu, mis en œuvre et contrôlé par le service qualité, garantit que tous les clients sont non seulement pris en charge mais le plus en amont possible pour éviter que la situation dégénère [Page 35]. On voit donc peu de cas simples à la médiation de BNP Paribas contrairement aux médiations d'entreprises dont le système de traitement des réclamations est encore peu structuré.

Aspects financiers

176 883 €, soit 249 € en moyenne, ont été versés aux clients à la suite d'Avis comportant des compensations financières, contre 97 595 € en 2008.

Les Avis pour les clients des DOM-TOM

Les départements d'Outre-Mer comptent 184 930 clients particuliers en 2009 (179 900 en 2008).

La prise en charge des clients qui réclament était jusque là différente de celle de la métropole et elle sera remise à plat et reconfigurée en 2010 de façon à être plus cohérente. En effet les départements d'Outre-Mer ont rejoint la Banque de Détail en France (BDDF) au 1er janvier 2010.

2 876 réclamations ont été enregistrées par les Responsables Relations Consommateurs des quatre départements, en augmentation de 8% par rapport à l'année précédente. Le délai moyen de traitement de ces réclamations a été de 38 jours.

Les réclamations adressées à Paris, à la Direction générale ou à la médiatrice étaient centralisées jusqu'ici par un service d'orientation des courriers. Sur les quelques clients qui se sont adressés à moi, quatre qui n'avaient pas eu recours au RRC local, sont repartis directement vers ce RRC. Un autre dont j'avais commencé à instruire le dossier avait entre temps obtenu satisfaction de son Groupe. J'ai réglé le problème d'un client qui avait changé ses comptes de domiciliation mais dont l'Assurance Vie Cardiff n'avait pas été transférée.

Exemples d'Avis

Une succession sans issue depuis les années 80, la médiation est impuissante

Un client marié à trois reprises a eu des enfants avec chacune de ses épouses successives. Son décès a eu lieu à l'étranger et la banque a été prévenue très tardivement. Les trois familles héritières sont dispersées sur plusieurs continents. Seul un fils héritier s'est manifesté avec un certificat d'hérédité. La banque lui a expliqué qu'il fallait retrouver les autres pour liquider la succession. A ce jour il a retrouvé une des filles de la deuxième famille mais les membres de la troisième sont introuvables, on ne sait s'ils ont disparu ou sont à l'autre bout du monde.

Un jour de trop

Une cliente dont le compte est débiteur annonce à son conseiller une remise de chèque le 25 du mois et lui demande de ne pas rejeter les virements habituels en attendant cette date. Le chèque est déposé le 25 mais enregistré seulement le 26, les paiements du 25 ont été rejetés. J'ai demandé l'annulation de frais de rejet compte tenu du décalage d'un seul jour que la banque aurait pu éviter en outre en encaissant le chèque immédiatement.

Une seule langue suffisait

Une cliente étudiante étrangère à Paris est victime d'une fraude à la carte bleue pendant un stage en Allemagne (achats effectués sur le site Clickandbuy) à la fin du mois d'août. Elle appelle sa conseillère et fait immédiatement ce qui lui est recommandé : envoi de la confirmation de son opposition et transmission de son dépôt de plainte. En novembre alors qu'elle s'informe sur son remboursement, elle apprend que celui-ci a été refusé car elle aurait dû envoyer une demande de remboursement bilingue. L'étudiante ne trouve aucune trace de cette demande dans son courrier à son retour à Paris, et la banque avance que désormais sa contestation est trop tardive. La réserve Provisio ayant été déclenchée et insuffisante pour couvrir le découvert, la jeune fille fait l'objet d'une inscription à la Banque de France.

L'appel téléphonique du mois d'août contestant les quarante-six opérations effectuées sur le site internet pour la somme de 2 140 € avait bien été noté. Rien dans les conditions générales carte ou dans la convention de compte n'indique qu'il faille envoyer une lettre bilingue dans les quinze jours de la contestation. J'ai donc fait rembourser l'étudiante du montant des opérations frauduleuses, des frais de gestion facturés pour le débit de son compte ainsi que des intérêts du compte Provisio utilisé pour couvrir le compte chèque.

On ne gagne pas toujours sur les deux tableaux

Un client a souscrit à la fin des années 90 plusieurs parts de FCPI Jet Innovation. On lui a signalé l'avantage fiscal (déduction de 25%) de cet investissement, mais il estime, bien qu'ayant reçu les documents explicatifs, qu'il n'a pas été alerté sur le fait que les parts pouvaient perdre de leur valeur. Lorsqu'il a voulu les liquider, la banque n'a pu le faire faute d'acquéreur. Lorsque la banque lui a fait une proposition de rachat, il n'y a pas donné suite car elle lui semblait insuffisante (elle aurait effectivement concrétisé une perte importante). En 2009 il veut récupérer ses pertes et les frais de gestion qui lui ont été facturés.

Je n'ai pas donné un Avis favorable au client, car le produit en question est signalé dans les documents, brochures... comme un produit à risque, investi dans des sociétés non cotées, peu liquides. Il intéresse les investisseurs à la recherche d'une réduction d'impôts et n'est pas conseillé à des profils prudents. Les fonds sont essentiellement investis dans des jeunes entreprises technologiques qui ont des perspectives de forte croissance mais un profil de risque élevé. En contrepartie d'importants avantages fiscaux sont accordés au moment de la souscription. La durée de vie du FICP a été prolongée en 2008 jusqu'à la fin décembre 2009 pour permettre des cessions dans de meilleures conditions. Les frais de gestion facturés par la banque ne relèvent pas de ma compétence.

La directrice était en vacances

Au début du mois d'août une jeune femme décide d'acheter sur internet son voyage de noce payable par carte bancaire. Soucieuse du montant maximal autorisé par sa banque, elle lui demande une augmentation provisoire de son plafond carte bancaire. Le conseiller lui explique que seule la Directrice de l'agence peut donner cette autorisation et qu'elle est en vacances jusqu'à la fin du mois. Il rassure la cliente en précisant qu'en cas de dépassement de plafond, le voyagiste demandera à la banque une autorisation qui lui sera accordée, le compte étant largement approvisionné. La cliente passe commande et son paiement est refusé car dépasse de 100 € le plafond autorisé. Le voyagiste n'a pas demandé l'autorisation comme prévu. A son retour de vacances, la directrice d'agence augmente le plafond mais les billets commandés à nouveau sur internet ne sont plus disponibles alors que le prix débité sur la carte vient s'imputer sur son plafond de la carte et bloque à nouveau toute nouvelle commande. Après plusieurs échanges avec la banque pour obtenir un relèvement du plafond pour sa carte et celle de son mari, la jeune femme finit, en octobre, par acquérir son voyage à un prix supérieur à celui qu'elle aurait obtenu en août. La banque lui offre un an de cotisation de carte Premier. Je demande à la banque de rembourser le montant de la perte justifiée et réclamée : 250 €.

Le contrat n'était pas signé

Une étudiante est fréquemment confrontée à des problèmes de découvert non autorisé. La banque lui conseille d'ouvrir un compte Provisio pour alimenter son compte courant dès qu'il est débiteur. Elle évitera les frais bancaires et les agios. La jeune fille ne signe pas le contrat car elle veut en parler à sa mère qui est en voyage. Elle découvre après plusieurs mois qu'elle doit à la banque une somme de 1 500 € et qu'elle a payé un total de 350 € d'agios pour son compte Provisio. Elle s'étonne qu'il ait été mis en place sans son autorisation. Certes le fonctionnement du Provisio lui a permis de payer moins d'agios que pour un découvert, mais j'ai demandé à la banque de rembourser les intérêts versés puisque l'autorisation d'ouvrir le compte n'avait pas été donnée. En revanche, la somme empruntée reste due par la cliente.

La clause n'était pas au bon endroit

Un jeune couple décide de demander une suspension de remboursement de son prêt pendant six mois. L'agence lui assure qu'aucun frais ne sera facturé par la banque pour ce décalage. Au moment de la reprise des mensualités, le compte est débité d'une somme de 3 500 € correspondant aux intérêts non perçus pendant la période de report d'échéance. Le couple conteste compte tenu des engagements du conseiller. Il reconnaît qu'une clause le précise dans le contrat de prêt, mais que compte tenu de l'endroit où elle se situe elle semble concerner un autre type de prêt que celui qui a été souscrit. Je n'ai pas donné un Avis favorable à la demande de remboursement parce que j'ai estimé que l'interprétation des clients ne se justifiait pas entièrement et qu'ils auraient pu demander des précisions à leur agence, et surtout parce que la banque m'a assurée qu'elle allait recevoir les clients pour étudier une solution qui me paraissait équitable.

Les Avis pour les clients des filiales : Cortal Consors et Banque de Bretagne

Cortal Consors et Banque de Bretagne, filiales de BNP Paribas, ont adhéré à la médiation de la Banque De Détail en France (BDDF). Leur circuits de traitement des clients qui réclament sont différents et distincts de celui de la banque et leurs nomenclatures de motifs également.

Cortal Consors

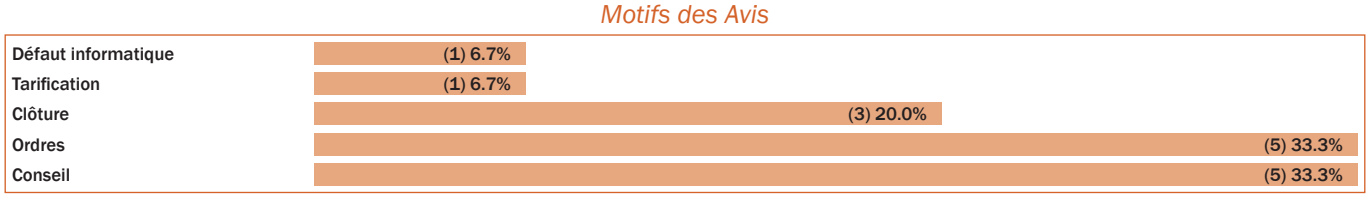
Cortal Consors, banque en ligne, gère plus d'un million de clients. La banque se concentre sur trois activités : l'épargne, le courtage en ligne et le partenariat. Elle propose sa gamme de produits et de services d'investissement par téléphone, internet ou en face à face.

Le service Qualité Clientèle constitue pour les clients le niveau de recours obligatoire avant de s'adresser à la médiatrice. C'est lui qui fournit les éléments pour instruire les Avis.

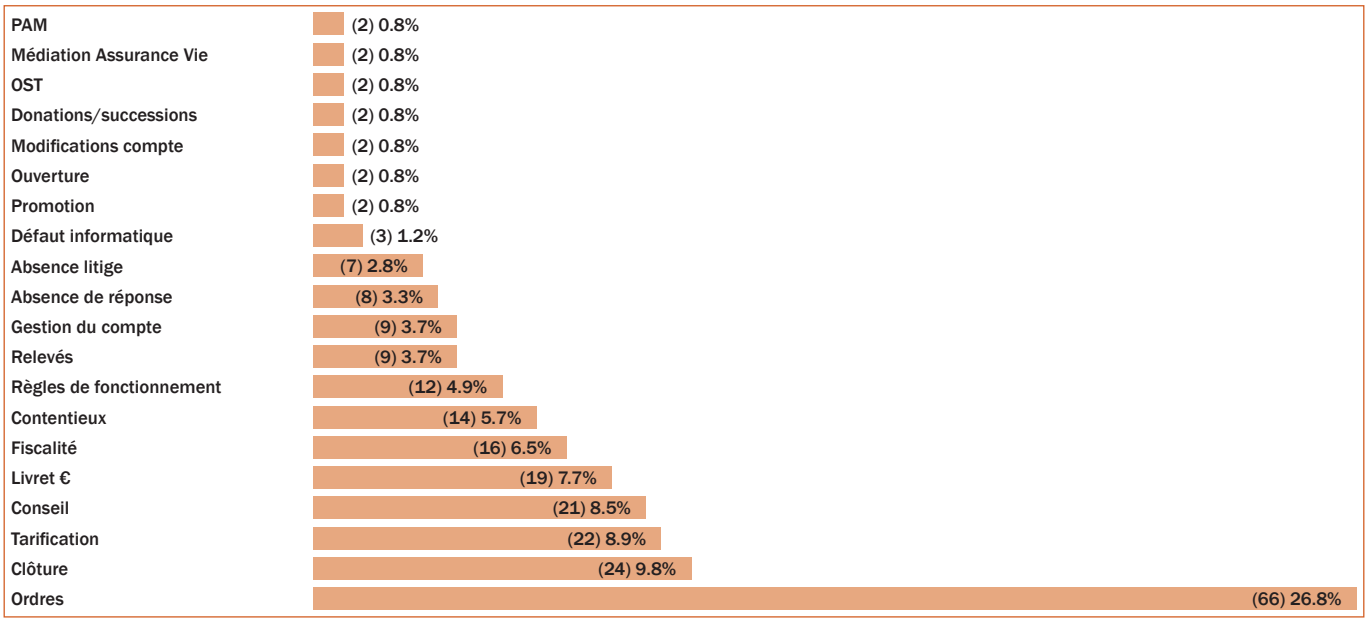
	2009	*2008*	*2007*
Nombre de dossiers	**246**	**251**	**249**
Non éligibles	**8**	**20**	**76**
Eligibles	**238**	**231**	**173**
Recours non épuisés	**223**	**219**	**153**
Avis de la médiatrice	**15**	**12**	**20**
Coût	**10 355.20 €**	**1 091.52 €**	**1 854.00 €**

Sur les 15 Avis que j'ai rendus, deux ont été favorables aux clients : un pour défaut de conseil avec un paiement de 9 146,88 €, l'autre pour un délai d'exécution pour un ordre de vente.

Motifs des Avis



Motifs des contestations toutes demandes confondues



Malgré la mention du Service Qualité clientèle sur les relevés de compte, de nombreux clients de Cortal Consors continuent à saisir directement la médiatrice.
D'une façon générale, ils manifestent cette année une exigence plus grande à l'égard de la banque et ils se montrent plus procéduriers que l'année précédente.

Cortal Consors a mis en œuvre des actions pour traiter commercialement et rapidement les affaires précontentieuses. La banque a mis à la disposition de ses clients une boite mail *"Service Qualité Clientèle"* ainsi qu'un formulaire de réclamation en ligne.

Banque de Bretagne

La Banque de Bretagne (80 000 clients) a fortement investi cette année pour sensibiliser les différents acteurs à l'examen des réclamations de ses clients. Ceux-ci s'adressent d'abord directement aux agences. S'ils ne sont pas satisfaits, ils doivent envoyer leurs réclamations au Service Relations Consommateurs (premier recours) : 250 cette année contre 428 en 2008.

Quatre clients seulement ont fait l'objet d'Avis.

De nouvelles procédures informatiques gérées par les conseillers permettent d'automatiser la validation et le remboursement de frais remboursés et contestés par les clients. Bilan : gain de temps et moins d'accumulation de frais de retard.

Le petit nombre de litiges qui me sont adressés et leur contenu où généralement le client se trouve dans une position indéfendable, mais continue à protester, semble indiquer que les services relations consommateurs de la Banque de Bretagne avec lesquels nous échangeons fréquemment ont intériorisé l'esprit et les principes de la médiation.

2 ■ Les améliorations proposées par la médiatrice à partir de l'exploitation des contenus des demandes des clients et de la nature des litiges

Faire à la banque des propositions pour améliorer les relations avec ses clients et accroître leur satisfaction est la deuxième mission de tout médiateur bancaire. Le rapport annuel fournit une occasion de synthétiser et de rappeler ces propositions, mais j'entretiens un dialogue permanent avec la direction de la Qualité qui tient compte de mes suggestions au fil de l'année.

■ Bilan des recommandations des années précédentes

Le traitement commercial des clients en recouvrement contentieux

Il s'est renforcé pendant la crise et ses délais ont été améliorés.

Le Service Consommateur dédié à la direction des Affaires Spéciales et Recouvrement prend en charge les clients en recouvrement dont les comptes débiteurs ont été clôturés juridiquement. C'est le premier recours obligatoire pour cette catégorie de clients. Lorsqu'ils s'adressent directement aux Agences, ou à la direction de la banque ou à la médiation (315 clients dont 192 affaires non éligibles), ils sont donc réorientés. Ils peuvent ensuite revenir à la médiation s'ils ne sont pas satisfaits.

1 095 réclamations de clients ont été traitées cette année au lieu de 882 en 2008 (+25%). Les délais ont néanmoins été ramenés de 18 à 13 jours par dossier.

La Responsable Relations Consommateur avec qui nous travaillons en partenariat étroit, étudie la demande des clients avec la plus grande attention et examine chaque cas de façon vraiment personnalisée dans un esprit d'équité. Nous discutons également ensemble des dossiers non éligibles à la médiation (abandon de créances, demande d'annulation de frais).

Les clients en recouvrement ont sollicité en 2009 un règlement à l'amiable ou un abandon de créances, demandé un défichage ou contesté le montant de leur créance. 61% des cas concernaient des faits antérieurs à la mise en recouvrement comme les refus de crédit, les frais liés à des rejets des chèques et/ou des prélèvements.

Comme la Médiation, la RRC des Affaires Spéciales a observé cette année chez les clients une résistance nouvelle aux compromis amiables proposés, voire essuyé des refus opposés à la banque qu'ils estiment *"s'enrichir à leurs dépens"*, *"se renflouer en pénalisant les comptes à découvert"*, *"profiter de l'argent public"*. *"J'ai l'impression d'être tondu"*, *"les banquiers sont cupides, irresponsables"*... L'activité de ce service est néanmoins un exemple du genre et plus de la moitié des demandes sont satisfaites. Mais l'amertume et les difficultés des clients sont bien réelles.

Le règlement des successions

L'amélioration des successions est un projet ambitieux autour duquel les efforts se poursuivent.

A la suite des travaux du groupe de travail entre les Notaires et BNP Paribas, un accord de coopération a été signé entre le Président du Conseil supérieur du notariat Jean-Pierre Ferret et François Villeroy de Galhau, Directeur des réseaux France de BNP Paribas et membre du comité exécutif.

Cet accord a notamment débouché sur la publication d'un guide pratique précisant les étapes incontournables d'une succession, les règles de succession actualisées en fonction des dernières réformes, les rôles respectifs des notaires et des banques. Ce guide est mis sur les intranet du CSN et de BNP Paribas pour sensibiliser les acteurs concernés.

Pour sa part la banque a créé dans le cadre d'une Agence de succession, des *"conseillers succession"* spécialisés qui prennent en charge, dans ces situations toujours difficiles, la succession dès son ouverture et jusqu'à son règlement définitif. Les conseillers commerciaux en agence n'ont généralement à traiter que deux ou trois successions par an et ne peuvent être des experts dans le domaine. L'intervention de spécialistes devrait accélérer les procédures et régler plus rapidement les dossiers complexes.

Les mises en garde orales et écrites des clients à chaque souscription de contrat

J'ai souligné dans le rapport 2008, la nécessité de mettre clairement en évidence dans quelques contrats précis, des éléments qui sont souvent des sources de malentendus et de surprises désagréables pour les clients, comme dans les contrats concernant :

- *Le remboursement anticipé de prêt avec indemnités, les prêts intercalaires avec déblocages successifs de fonds, les prêts à taux zéro, les comptes joints, les prêts in fine, les contrats d'assurance en garantie d'un découvert.*

Dans les nouvelles offres de prêt communiquées aux client, les conditions appliquées au remboursement anticipé d'emprunts sont désormais bien indiquées et les conditions dérogatoires également. Pour les autres contrats, les textes sont modifiés au fil des évolutions et de la réimpression des contrats.

J'ai pu constater que les fiches clients disponibles sur le net et les fiches *"conseil"* sur chaque produit qui servent d'outil au réseau, mentionnent les informations les plus importantes : qu'il s'agisse des intérêts d'utilisation facturés pour les prêts intercalaires ; du caractère approximatif d'une simulation d'un taux zéro tant qu'on ne dispose pas des documents des impôts ; de la nature du contrat d'assurance pour les prêts in fine ; de la nécessaire démarche de résiliation d'un contrat d'assurance prévoyance en garantie d'un découvert lorsque ce découvert est remboursé ; des informations à délivrer aux couples qui choisissent d'avoir un compte joint sur leurs engagements solidaires et notamment des conditions de dénonciation du compte en cas de rupture. Ainsi, *"Divorce ou séparation : adaptez la gestion de vos comptes"* ; cette fiche sur le net consacre tout un paragraphe à la dissolution et à la clôture d'un compte joint.

Concernant les comptes joints précisément, le rapport réalisé par Jean-Pierre Thiolon a donné lieu à un Avis du CCSF (janvier 2010), qui recommande notamment la rédaction d'un contrat spécifique et précise clairement les effets de la solidarité tout en proposant la possibilité de la limiter.

J'ai noté à la médiation la baisse des contestations sur les prêts à taux zéro, et la hausse de celles sur les prêts dits *"in fine"* (prêts dont on ne rembourse que les intérêts durant son déroulement, le capital étant exigible à la dernière échéance). La chute de la bourse a en effet provoqué la réduction des capitaux de nantissement...

La lisibilité des documents remis aux clients

Le guide des conditions et tarifs actualisé chaque année me paraît de plus en plus clair. Il est complété par une table de matières pratique et un glossaire rédigé en termes simples.

L'adéquation des propositions des conseillers avec les besoins du client

J'avais signalé l'an dernier les efforts de la banque en faveur du *"bien vendre"*. Dans cette logique, les formations et les fiches guides pour les entretiens avec le client qui ont été établies mettent fortement l'accent sur l'écoute, la compréhension des attentes du client et la cohérence des propositions qui lui sont faites avec ses besoins et ses attentes. Le conseiller doit en outre demander à son client quel mode d'échanges et de sollicitations il préfère, téléphone, mail, rendez-vous, et leur fréquence. Ils établissent ensemble un bilan de la situation financière, gestion courante, épargne et stratégie.

Les objectifs collectifs des conseillers portent désormais uniquement sur la satisfaction et la fidélisation des clients.

Les propositions à partir des attentes des clients exprimées en 2009

Le conseil et l'assistance

L'ensemble des clients a formulé plus fortement en cette période de crise ses attentes croissantes, en matière d'assistance, de conseil, d'expertise et d'informations claires et exhaustives. Les nouvelles générations sont de plus en plus exigeantes en matière d'information et se livrent à des évaluations comparatives entre les banques : pour elles et pour leurs parents.

Les clients modestes réclament un accompagnement plus compréhensif et personnalisé de leurs difficultés. Les plus aisés privilégient des interactions plus nombreuses avec leurs conseillers et une réactivité plus grande de leur part.

Le conseiller travaille systématiquement à partir du profil et des attentes du client (MIF) : plus que jamais il doit veiller à :

- *Attirer l'attention des client sur les risques des placements* quels qu'ils soient. C'est le moyen non seulement de les protéger mais aussi de protéger la banque elle-même (de plus en plus surveillée par les Autorités de réglementation sur des dérives éventuelles) et sa réputation. Des comptes rendus d'entretien précis et datés sont précieux en cas de contestation.

  - *Un arrêt du 26 mars 2008 rappelle l'obligation de mise en garde d'un public non averti, et renforce le dispositif de la MIF. Il souligne qu'il faut pouvoir prouver que le client* "non averti" *a bien été mis en garde.*

  - *Un arrêt de la Cour de Cassation a déclaré en novembre 2009 à propos d'un prêt in fine, le devoir de mise en garde par une banque sur les risques encourus par le capital de nantissement ; il l'a condamnée car elle n'a pu justifier de la prise en compte du niveau d'information de son client.*

- *Souligner en matière de gestion de portefeuille, les différences entre les types de gestion* sous mandat : *gestion conseillée* (les clients gardent l'autonomie de leurs choix) ou *gestion déléguée* (les clients sous-traitent à la banque la sélection et les arbitrages en cohérence avec les orientations choisies). Indiquer aux clients les limites des obligations de la banque, obligations de moyens et pas de résultats, pour éviter déceptions et conflits.

- *Prévenir ses clients et les accompagner*. Les clients y sont encore plus sensibles en temps de crise.

  Les clients vulnérables ponctuellement ou chroniquement, souhaitent être prévenus quand le débit de leur compte devient dangereux. Certes les clients sont responsables de la gestion de leur compte mais il y a des situations d'exception et la banque a tout intérêt à prévenir et à éviter des situations de crise, des exclusions bancaires et des créances irrécouvrables.

Constater que la majorité des surendettés sont *"des accidentés de la vie"* ne déresponsabilise pas les banquiers qui sont au cœur de l'activité économique et délivrent des moyens de paiement à 99% des particuliers. Il n'y a désormais plus de vie sociale sans moyen de paiement.

BNP Paribas assume ses responsabilités d'entreprise citoyenne en finançant de nombreux projets d'utilité sociale : micro-crédit, financements priviliégiés pour les étudiants, modalités flexibles de révision de crédit immobilier, assistance aux TPE, nouvelles garanties perte d'emploi... Une prévention et une assistance plus systématique aux personnes vulnérables est cohérente avec ces actions solidaires et l'engagement public pris par la profession bancaire d'étudier chaque cas délicat de façon personnalisée.

Programmer des systèmes d'alerte en agence pour les clients qui vont de façon prévisible sombrer à court ou moyen terme, s'en expliquer avec eux, au moins au téléphone, leur proposer des solutions à partir d'un diagnostic de leur situation, ou tout au moins les informer sur ce qui les attend, n'est pas simple compte tenu du nombre de clients à gérer. C'est une question de moyens humains et informatiques, mais cela permettrait d'économiser du temps, de l'énergie et de l'argent à terme et d'enrichir le capital confiance de BNP Paribas. Tout le monde sait qu'une banque n'est pas *"un organisme social, ni un organisme de charité"*. Cependant une grande entreprise responsable, solidaire, dont le métier est l'argent, ne peut pas traiter tous ses clients de façon identique, en particulier dans une conjoncture marquée par une telle inégalité de répartition des revenus. Il ne s'agit évidemment pas des clients inconséquents et désinvoltes mais d'aider des clients fragiles, économiquement, psychologiquement ou familialement, ignorants souvent en matière d'argent. Beaucoup d'entre eux m'écrivent en espérant des miracles : *"J'ai 3 € par jour pour vivre, je vous dois 700 €, vous êtes mon seul espoir"*. L'examen des relevés bancaires montre que c'est la triste réalité, après le paiement des prélèvements obligatoires. Je ne suis pas compétente pour ce type de demande, mais je recommande en permanence aux personnes qui le sont d'y être attentives.

Des clients aisés m'écrivent qu'ils se sont sentis abandonnés pendant la chute des marchés et que la banque n'a pas réagi ou tardé à le faire alors qu'ils ont écrit, téléphoné, sollicité un rendez-vous. Ils expriment presque davantage d'amertume sur ce point que sur la baisse de leurs avoirs. Et ils s'étonnent : *"Lorsque je dépose une somme importante sur mon compte courant, mon conseiller me contacte en général dans les deux jours pour me proposer un placement"*.

La programmation des contacts réguliers avec les clients s'impose, surtout quand les marchés sont difficiles. Le client a besoin d'exprimer ses inquiétudes, de dialoguer, d'entendre la voix de la banque à qui il a confié ses avoirs, pour se forger une décision ou une non décision. C'est toute l'ambition du nouveau projet interne accompagné d'une formation sur les entretiens commerciaux, les conseillers devant désormais programmer deux entretiens/bilans par an avec leurs clients en-dehors des impératifs de la MIF.

Le traitement des réclamations

- *Les compensations en cas de défaillance de la banque*

  Quand la banque a commis une erreur sans grande conséquence, un oubli, un retard, qui représente une source de désagrément pour son client, elle a du mal à lui offrir une compensation à l'instar d'autres entreprises productrices de biens matériels qui peuvent lui proposer des cartes de téléphones, des abonnements, des objets qu'ils fabriquent. BNP Paribas offre souvent à ses clients un abonnement gratuit Esprit Libre, ou une Carte de paiement mais les clients réagissent parfois à cette proposition de façon agressive : *"Pour réparer votre erreur, vous m'engagez à dépenser plus d'argent à votre profit"*.

  Il est difficile de proposer de l'argent à un client : les désagréments subis, les préjudices dits moraux sont difficiles à évaluer et c'est souvent le début de négociations sans fin. Il faudrait imaginer des formes de compensation susceptibles de lui faire oublier ses ressentiments.

- *L'argumentation et les formules utilisées dans les lettres de réponse aux clients qui réclament*

  Certaines argumentations répétitives sont mal acceptées :

  "Vous détenez un PEA depuis des années vous êtes donc familier avec les risques attachés aux actions". Les PEA sont conseillés aux clients comme des investissements à long terme et nombre de Français, avec la démocratisation des marchés, ont souscrit un petit PEA qu'ils ne surveillent pas, qui ne leur enseigne pas grand-chose sur la Bourse.

  Il s'agit pourtant d'une conviction partagée dans la banque car on retrouve souvent cet argument dans les réponses des Groupes.

  "La banque n'a pas l'obligation de donner des conseils fiscaux à ses clients".

  Légalement c'est vrai mais il faut distinguer préconisations et informations : BNP Paribas commercialisant certains produits dont l'attrait principal est fiscal. Il est difficile de se dispenser totalement des avis fiscaux à donner à ses clients.

- *Les formules écrites standard*

  Indépendamment du fait qu'ils n'obtiennent pas satisfaction, les clients réclamants expriment leur rejet de réponses stéréotypées de certaines lettres. Ils réagissent avec vigueur. Le monde change, les clients aussi : les générations de l'information et de l'ordinateur sont concrètes, supportent mal les formules emphatiques et ont des exigences de simplicité de langage, de clarté et de cohérence. *"Je comprends votre situation"*, *"croyez que la banque met tout en œuvre pour vous satisfaire"* précédant ou suivant une fin de non recevoir définitive n'a aucune vertu apaisante.

  "Madame X de BNP Paribas me dit qu'elle comprend les difficultés qui sont les miennes mais refuse de répondre à ma requête".

  "La banque comprend ma déception. Je vous prie de croire que je n'ai aucune intention de céder à un sentiment de déception lié à un courrier qui n'est que transitoire".

D'une façon générale, je suis frappée de constater que certaines lettres de réponse des Groupes aux clients qui réclament ne reflètent pas toujours la rigueur des enquêtes effectuées, le soin qu'ils ont apporté à reconstituer la chronologie des affaires litigieuses que nous apprécions à sa juste mesure quand elles nous sont communiquées (lorsque le client s'adresse à nous en recours et que nous devons instruire l'affaire). Un simple rappel des faits, une analyse (résumé de l'enquête), introduisant la solution proposée ou le refus, sont plus convaincants que *"nous ne pouvons donner une suite favorable à votre demande, et la banque n'a pas failli à ses obligations"*.

Un séminaire de formation pour les RRC a été ajouté aux séminaires habituels de prise de poste et à la piqûre de rappel qui a lieu quelques mois plus tard. C'est un entraînement à *"la posture commerciale"*, au dialogue équilibré, respectueux, avec son client. Celui qui écrit la lettre doit être empathique et pas seulement utiliser des formules toutes faites qui n'apparaissent alors que comme un placage artificiel. Il s'agit finalement d'écrire la lettre qu'on aimerait recevoir en de telles circonstances, et surtout en cas de refus. Pas plus que la médiatrice, le RRC n'a vocation à être moralisateur et à prétendre avoir raison et à émettre des considérations personnelles, *"vous auriez dû, vous ne pouvez pas ne pas savoir"*, à juger *"de la bonne foi ou non du client"*... qui reste d'ailleurs un concept des plus flous. Restons dans le domaine du pragmatisme et de la courtoisie. Les règles ont été respectées par la banque ou pas, le client a compris ou pas les règles du jeu, il avait ou pas les moyens de les comprendre et de les suivre.

3 ■ Les textes officiels et les engagements de la profession bancaire en faveur des clients/consommateurs en 2010 : développement et encadrement des médiations

Directives européennes, textes législatifs nationaux, engagements de la profession bancaire, l'année 2010 a montré une volonté affirmée et commune de la Commission économique européenne et du gouvernement français d'améliorer la protection des clients /consommateurs et de développer la médiation dans tous les secteurs.

■ Au niveau européen : directives

▶ *Directive du 11 mars 2009 modifiant la directive de 1994 relative aux systèmes de garantie des dépôts en ce qui concerne le niveau de garantie et le délai de remboursement*

- Elévation du niveau de garantie des dépôts à au moins 50 k€ d'ici le 30 juin 2009. En France, ce montant est supérieur puisqu'il est de 70 k€.
- Harmonisation des niveaux de garantie à 100 k€ d'ici le 31 décembre 2010 sans possibilité d'aller au-delà et sous réserve de la Commission Européenne qui doit se prononcer sur la faisabilité du dispositif.
- Réduction des délais d'indemnisation : le délai de constat d'indisponibilité des fonds passe à 5 jours et le délai d'indemnisation à 20 jours. Les dépôts éligibles sont l'ensemble des dépôts d'un même déposant auprès de même Etablissement de crédit.

■■ Au niveau national

Transposition des directives

▶ *Ordonnance du 15 juillet 2009 (entrée en vigueur le 1er novembre 2009) transposant la directive relative aux services de paiement*

Nouvelles dispositions applicables aux **opérations de paiement** : harmonisation des règles applicables aux paiements (carte, virement et prélèvement) dans tous les pays de l'Europe concernant les obligations d'information de la clientèle et les conditions d'exécution des paiements. Ce texte permet à de nouveaux acteurs *"les Etablissements de paiement"* de proposer des services de paiement. Le CCSF a élaboré une plaquette d'information *"Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe"*.

Nouvelles dispositions concernant la **convention de compte de dépôt** (Arrêté du 29 juillet 2009 portant application des articles L 312-1-1 et L 314-13 du Code Monétaire et Financier 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 ou d'un compte de paiement tenu par un Etablissement de paiement) :

- En cas de clôture de compte du client, la banque lui accorde un préavis de deux mois, que le solde soit créditeur ou débiteur, et ce afin de lui permettre de prendre toute disposition utile.

- Le client est informé de toute modification (tarifaire ou autre à l'exception de celle résultant d'une mesure légale ou réglementaire qui s'applique dès son entrée en vigueur) apportée à la convention de compte deux mois avant la date d'application. L'absence de contestation avant la date d'application de la modification vaudra acceptation. Si le client refuse la modification apportée par la banque, il peut résilier sans frais la convention avant cette date.

La convention de compte de dépôt au sein de BNP Paribas a été actualisée et intègre les nouvelles dispositions légales. Les clients ont également reçu avec leurs relevés de compte en novembre 2009 une plaquette d'information *"Harmonisation de la réglementation régissant les opérations de paiement réalisées au sein de l'Espace économique européen"*.

▶ *Projet de Loi sur le crédit à la consommation en vue de la transposition en droit interne au plus tard le 12 mai 2010 de la Directive du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs. Principales obligations :*

- Encadrement de la **publicité**.
- Développement du **crédit responsable** : inscription dans la loi d'un *"devoir d'explication"* du prêteur, obligation d'évaluer la solvabilité de l'emprunteur, obligation de consulter le FICP, renforcer les règles de protection des consommateurs par l'application du code de la consommation à tous les prêts en dessous de 75 k€, délai de rétractation porté à 14 jours…
- Réforme du **FICP** : réduction des délais de fichage des personnes en procédure de rétablissement personnelle ou engagées dans un plan de remboursement et possibilité pour les emprunteurs d'accéder à distance aux informations du fichier.
- Réforme de l'**assurance emprunteur** : suppression de la disposition autorisant les banques à imposer au client d'adhérer au contrat d'assurance qu'elles commercialisent.

▶ *Médiation en matière civile et commerciale en application de la directive 2008/52/CE transposée au plus tard le 21 mai 2011*

Le champ d'application de la directive limité aux litiges transfrontières pourrait être élargi aux litiges nationaux.

L'application de cette directive a été débattue dans de nombreuses instances notamment aux Assises de la consommation qui se sont déroulées à Paris le 26 octobre 2009, présidée par Hervé Novelli. La loi devrait prescrire le développement de la médiation à l'ensemble des secteurs économiques, encourager la cohérence des pratiques, définir des critères de qualité pour la sélection des médiateurs et l'évaluation des résultats, et promouvoir des formations spécifiques.

▶ *Directive 2007/64/CE sur les services de paiement européens (Single Euro Payments) SEPA*

Le comité national SEPA, lors de sa réunion du 17 décembre 2009, a mesuré pour la France, le niveau d'avancement de migration du projet SEPA. Le 1er novembre 2010 toutes les banques françaises devraient proposer le prélèvement SEPA.

C'est la date butoir fixée par le règlement 924/2009.

Textes législatifs

Récapitulatif des frais bancaires

Il est envoyé annuellement depuis janvier 2009 et détaille sur une feuille séparée du relevé de compte tous les frais facturés par la banque sur l'année écoulée, conformément à l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008, dite Loi Chatel.

L'Eco-prêt à taux zéro (Eco PTZ). Création par la loi de finances pour 2009

L'Eco-PTZ permet aux particuliers de souscrire un prêt à taux zéro pour financer les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique de leur résidence principale pour un montant pouvant aller jusqu'à 30 k€ et sur une durée de 10 ans.

Loi de "Simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures" *(article 20 de la Loi du 12 mai 2009)*

La banque laisse automatiquement à disposition du débiteur personne physique une somme à caractère alimentaire équivalant au montant du revenu de solidarité active (RSA) dans la limite du solde créditeur du ou des comptes au jour de la saisie. Le débiteur n'a plus à en faire la demande.

Le décret du 30 décembre 2009 a pour objet de mettre les dispositions réglementaires régissant les saisies des comptes bancaires en conformité avec cette loi.

Rappel des engagements récents de la profession bancaire

Clients en grande difficulté

Engagement d'examiner de façon personnalisée les cas des clients victimes de grandes difficultés liées aux accidents de la vie.

(Avis du CCSF 2006, rappelé dans le rapport du CCSF 2007/2008).

Prêt à taux variable et accession à la propriété

12 engagements le 22 mai 2008 signés par la FBF et l'ASF notamment : simulations types pour illustrer les impacts d'une variation de taux remises au client dès la demande de prêt à taux variable, simulations personnalisées remises au client au moment de l'offre de prêt, communication au client des souplesses incluses dans le financement à taux variable et des conditions de mise en œuvre.

Crédit relais immobiliers

Engagements le 21 octobre 2008, d'améliorer l'information en amont, de tout candidat au crédit relais, de contacter au moins six mois avant l'échéance, les clients bénéficiant d'un crédit relais. De rechercher au cas par cas des solutions pour accompagner les clients éprouvant des difficulté à dénouer leur crédit relais.

Les banques ont décidé de créer chacune un *"contact crédit relais"* au travers d'une adresse postale spécifique dont l'intitulé est commun à tous les réseaux *"Contact Crédit Relais Banque A"*.

Assurance emprunteur

Engagement du 25 novembre 2008 d'améliorer la transparence, l'information et la comparabilité des offres afin de favoriser la concurrence.

- *La* "Charte d'accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte" *applicable depuis le 1er janvier 2009*

  Cette charte est issue de la loi LME du 4 août 2008 et homologuée par arrêté du 18 décembre 2008.

  Elle renforce la procédure du droit au compte : en cas de refus d'ouverture de compte, la banque doit systématiquement établir la lettre de refus, informer le demandeur que la Banque de France peut désigner d'office un établissement bancaire pour l'ouverture du compte, lui proposer d'agir en son nom pour accomplir les démarches.

- *Nouveau service d'aide à la mobilité mis en place depuis le 1er novembre 2009*

  Ce nouveau service est conforme aux principes communs adoptés en décembre 2008 par le Comité Européen de l'Industrie Bancaire et va au-delà des principes adoptés en avril 2008 par le Comité Consultatif du Secteur Financier.

  Ce service permet notamment la prise en charge à la place du client du transfert de toutes ses opérations de prélèvements et de virements. La nouvelle banque intervient ainsi auprès des organismes pour les informer du changement de domiciliation bancaire et auprès de la *"Banque de départ"* pour obtenir la liste des opérations récurrentes.

- *Mise en œuvre de l'engagement relatif à la fiche standardisée d'information sur l'assurance emprunteur des prêts immobiliers aux particuliers entrée en vigueur le 1er juillet 2009*

  Cette fiche est destinée à améliorer la compréhension du consommateur de l'offre d'assurance et sa comparabilité avec des propositions concurrentes qu'elles soient liées à un contrat d'assurance groupe proposé par la banque ou à un autre contrat d'assurance proposé par un assureur ou un courtier.

- *Amélioration de l'information et de l'application de la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) : 5 nouveaux engagements*

  - Engagement n°1 : affichette AERAS commune à la profession bancaire dans chaque agence. Mise en place au plus tard le 30 juin 2009.
  - Engagement n°2 : rendre l'accès à l'information sur AERAS plus facile et logique sur les sites internet des banques à partir notamment des pages consacrées aux prêts (immobilier ou consommation) et/ou à l'assurance emprunteur. Mise en place au plus tard le 31 octobre 2009.
  - Engagement n°3 : intégrer une information AERAS dans le questionnaire de santé ou dans le dossier de demande de prêt comme c'est déjà le cas dans plusieurs réseaux bancaires. Mise en place au plus tard le 31 octobre 2009.
  - Engagement n°4 : mieux faire connaître le référent AERAS de la banque et faciliter son accès grâce à un numéro de téléphone dédié. Ce numéro sera à indiquer sur l'affichette AERAS de l'engagement n°1. Mise en place au plus tard le 30 juin 2009.
  - Engagement n°5 : mettre une mention relative à la convention AERAS sur toutes les simulations de prêts y compris celles sur internet. Mise en place au plus tard le 31 octobre 2009.

Les autres sujets d'actualité

L'Action de Groupe : un débat toujours en cours

Toujours en débat entre les associations de consommateurs qui la réclament, le Medef et les entreprises qui n'y sont pas favorables et le gouvernement qui retarde sa mise en œuvre compte tenu des difficultés économiques des entreprises et a annoncé des formules de compromis *"à la française"*.

Deux commissions parlementaires sont chargées d'étudier les possibilités d'action de Groupe à la française.

Les Assises de la consommation

Organisées le 26 octobre a Bercy par Christine Lagarde, ministre des finances et Hervé Novelli, ministre délégué chargé du commerce, de l'artisanat et des PME, elles avaient pour objectif, en améliorant le droit national et communautaire, de donner plus de pouvoir aux consommateurs dans un cadre associatif et institutionnel rénové, plus de droits aussi dans les domaines d'internet, de l'éco-consommation et de l'immobilier, et enfin de nouveaux moyens d'action avec le développement et le renforcement de la médiation.

Le ministre délégué a fait plusieurs annonces :

- La notion de médiation sera définie par la Loi.
- Un comité de la médiation placé auprès de l'INC sera créé.
- Une certification des services de médiation pourrait être instaurée grâce à l'élaboration d'un référentiel permettant de garantir une médiation de qualité.
- L'objectif est de généraliser progressivement la médiation à tous les secteurs économiques pour permettre à chaque consommateur d'avoir recours à un médiateur s'il le souhaite.

Au titre de ma fonction de médiatrice auprès de BNP Paribas, j'ai participé aux travaux préparatoires de l'atelier 3 des Assises *"Renforcement de la relation de confiance entre consommateurs et entreprises"* qui travaillait sur la médiation, ainsi qu'à la journée du 26 Octobre.

La volonté du gouvernement est claire en ce qui concerne le développement généralisé et l'encadrement de la médiation d'entreprise et/ou sectorielle. Seul secteur économique dont la médiation est réglementée, le secteur bancaire est attentif à ces dispositions. Le secrétaire du comité de la médiation bancaire s'est intéressé de près aux travaux et a participé aux assises.

Conclusion : la médiation créatrice de valeur immatérielle

Le capital immatériel d'une entreprise est tout aussi important que son capital matériel : il s'agit de ses valeurs, de la matière grise et du savoir-faire de ses dirigeants et de son personnel, de sa réputation et de la confiance de ses clients. Il est fragile et quand il est entamé, il est plus difficile à reconstituer que ses fonds propres.

La médiation, lieu d'expérimentation d'un nouveau type de relations humaines constitue un espace de liberté, sans hiérarchie, sans violence, fondé sur le respect et l'éthique. Elle témoigne d'une volonté d'échanges équilibrés entre la banque et tous ses clients.

L'intérêt évident que la direction de BNP Paribas manifeste pour sa médiation, les moyens qui sont mis à sa disposition, la liberté d'action et de parole dont jouit la médiatrice extérieure à la banque, sont un des éléments de la stratégie de responsabilité sociale construite par BNP Paribas et contribue à sa réputation d'entreprise responsable, clé de la confiance des clients/consommateurs.

Annexes

page

I. Textes réglementaires généraux **30**

II. Charte de la médiation BNP Paribas pour les clients particuliers **31**

III. La prise en charge par BNP Paribas du client qui réclame **34**

IV. La médiation en bref : la fiche d'information pour les clients **35**

V. La récapitulation statistique des demandes et des Avis **36**

VI. Mission, fonctionnement, organisation et communication de la médiation **37**

I ■ Textes réglementaires généraux

■ Loi Murcef 2001-1168 du 11 décembre 2001

Cette loi portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier (dite ”Loi Murcef”) a posé des principes de contractualisation, de transparence tarifaire et de médiation dans le cadre des relations entre les banques et leur clientèle.

Elle précise le champ de compétences des médiateurs : "litiges relatifs à l’application par les établissements de crédit, des obligations figurant au I des articles L 312-1-1 et L 312-1-2 du code monétaire et financier" – conventions de compte, ventes liées et ventes à primes –.

Elle définit les critères de choix des médiateurs ("compétence et impartialité"), les modalités de mise en œuvre de la médiation (délai de traitement de deux mois, confidentialité, gratuité et publication d’un rapport annuel) et les supports d’information des clients sur ce nouveau mode de règlement amiable des litiges (convention de compte et relevés de compte).

■ Loi Chatel du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs

Cette loi a élargi le champ de la médiation bancaire (instituée par la Loi Murcef).

Le médiateur désigné par l’établissement de crédit est désormais chargé 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 des Titres I et II du Livre III du Code monétaire et financier (Compte de dépôt et crédit) et relatifs aux produits mentionnés aux Titres I et II du Livre II du même code (les instruments financiers et produits d’épargne).

II ■ Charte de la médiation BNP Paribas pour les clients particuliers

BNP Paribas institue, en application de l'article L 312-1-3-I du Code Monétaire et Financier, une médiation organisée et fonctionnant selon les règles et principes suivants :

- BNP Paribas a désigné Madame Annie Batlle comme Médiateur.
- Le Médiateur désigné s'engage à respecter le dispositif de la présente Charte.
- Le mandat du Médiateur est de deux ans renouvelable.
- BNP Paribas suivra en tout état de cause les recommandations du Médiateur.

I • Introduction de la procédure de Médiation

- Existence d'un litige

Le Médiateur peut être saisi de tous les litiges existant entre BNP Paribas et sa clientèle de personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels, portant sur les produits bancaires et financiers et les services proposés par la Banque.

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...) et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

La saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française. Elle ne peut intervenir qu'en cas de litige, c'est-à-dire après épuisement par le client des voies de recours internes à BNP Paribas ou en cas de non réponse à sa demande écrite, dans un délai de 2 mois.

Dans ce cas, le Médiateur peut être saisi par écrit à l'adresse suivante :

BNP Paribas, Madame le Médiateur
ACI CIDRCA1
75450 Paris Cedex 09

- Suspension des délais de prescription

Le Médiateur qui est saisi d'un litige informe par écrit le client et BNP Paribas de l'introduction de la procédure de médiation.

Cette dernière d'une durée maximale de deux mois suspend pendant cette période la prescription des actions afférentes à l'exercice des droits objets du litige.

II • Règles de déontologie

- Confidentialité

Le Médiateur est tenu de respecter une confidentialité absolue et est aussi tenu au secret professionnel en application de l'article 226-13 du Code Pénal.

Les constatations et déclarations qu'il recueille, ainsi que les avis qu'il rend ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties, ni en tout état de cause dans une autre instance.

Le Médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble et examine certaines pièces sans que celles-ci soient communiquées à l'autre. Il n'est à cet égard nullement tenu au respect du contradictoire.

Les parties s'engagent à respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation.

Quelle que soit l'issue de la médiation, le Médiateur établit un avis qui marque la fin de sa mission (un procès-verbal de fin de mission).

Sauf convention contraire des parties, ou en cas de mise en demeure d'une juridiction compétente :

- le Médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :
  - toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du litige ;
  - tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
  - toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur ;
  - le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie.
- le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

VI • Exclusion de responsabilité

Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

Notamment le Médiateur ne pourra voir sa responsabilité recherchée à l'occasion des déclarations écrites ou verbales, de la rédaction de documents ou lettres utilisés dans le déroulement de la médiation.

VII • Publicité - Rapport annuel et Charte

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès font l'objet d'une mention dans la convention de compte de dépôt visée à l'article L 312-1-1-I du Code Monétaire et Financier ainsi que sur les relevés de compte.

Le Médiateur établit chaque année un compte rendu d'activité afférente au traitement des litiges précédemment définis au paragraphe I • Introduction de la procédure de Médiation. Ce compte rendu d'activité est transmis au Gouverneur de la Banque de France, au Président du Comité Consultatif du secteur financier institué à l'article L 614-1 du Code Monétaire et Financier et au Comité de la médiation bancaire.

Le Médiateur établit chaque année un compte rendu sur l'ensemble de son activité de médiation qu'il transmet à l'établissement de crédit qui l'a désigné, ainsi qu'un rapport destiné à la communication auprès du grand public.

Un exemplaire de la Charte de la Médiation Bancaire BNP Paribas est remis à toute personne qui en fait la demande. Un extrait de celle-ci est imprimé au verso de chaque courrier.

Elle est consultable à tout moment sur le site internet www.bnpparibas.net.

- Loyauté

  Le Médiateur s'interdit de représenter ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation.

- Indépendance

  Le Médiateur est neutre, impartial et indépendant.

  BNP Paribas a pris les mesures nécessaires pour garantir son indépendance.

III • Mission du Médiateur

Le Médiateur est chargé de recommander des solutions aux litiges relatifs à la relation de BNP Paribas avec sa clientèle de personnes physiques agissant à titre non professionnel concernant exclusivement les litiges précédemment définis au paragraphe I • Introduction de la procédure de Médiation.

Le Médiateur s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite avec rapidité et mettra les moyens disponibles en œuvre à cette fin.

Il favorise la recherche d'une solution amiable, équilibrée et définitive au litige de la manière qu'il estime la plus appropriée sans pouvoir imposer une solution aux parties.

S'il estime que les questions en litige ne sont pas de nature à être réglées par voie de médiation, le Médiateur peut proposer à l'examen des parties les procédures ou moyens qui lui paraissent offrir les meilleures chances d'aboutir à leur traitement.

IV • Déroulement de la procédure de médiation

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine s'effectue par voie postale. Le traitement est oral ou écrit. La réponse du Médiateur est rédigée en français. La procédure est gratuite.

Chaque partie coopère de bonne foi avec le Médiateur et lui communique sans délai les informations et documents demandés.

Le Médiateur est libre de rencontrer séparément chaque partie.

Il statue en droit et/ou en équité.

V • Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin :

- par l'envoi de l'avis du Médiateur,
- par la signature d'un accord amiable entre les parties, mettant fin au litige. Cet accord a alors le caractère d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code Civil,
- en cas de désistement écrit au litige du saisissant,
- en cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige,
- dans l'hypothèse où le Médiateur pressent qu'en tout état de cause les parties n'arriveront pas à un consensus,
- en cas d'assignation en justice par l'une des parties à propos de l'objet du litige ou de mandat de représentation confié à un conseil à des fins contentieuses.

III ■ La prise en charge par BNP Paribas du client qui réclame

L'efficacité du traitement des réclamations conçu, mis en œuvre et piloté par le Service Qualité, conditionne le bon fonctionnement de la médiation qui peut ainsi traiter sur mesure un nombre limité de litiges.

Le système mis en place au niveau local et central est sous-tendu par un outil de gestion qui permet le partage des informations des différents niveaux et interlocuteurs à travers le dossier du client.

Pour plus de 6 millions de clients particuliers, 32 802 réclamations ont été enregistrées cette année (0.55% des clients). La médiation a rendu 711 Avis (2.17% des clients réclamants).

Le dispositif s'articule sur 4 niveaux interconnectés :

L'agence

- Le conseiller de clientèle ou le Directeur d'agence ou les centres de contact, prennent en charge la réclamation orale ou écrite du client. Si elle ne trouve pas de solution immédiate, elle est enregistrée et transmise au Responsable Relations Consommateurs du Groupe concerné.

Le Responsable Relations Consommateurs (RRC)

- Dispose d'une adresse communiquée aux clients.
- Centralise la saisie, le traitement et le suivi des réclamations orales et écrites adressées aux agences et aux Groupes.
- Instruit et assure la réponse faite aux clients. Il peut rencontrer certains d'entre eux s'il le juge nécessaire.

Le Service Experts Relations Consommateurs (SERC)

- Est constitué d'experts qui assistent les Groupes dans le traitement des réclamations complexes.
- Il instruit un certain nombre de dossiers et peut engager les Groupes à négocier avec les clients avant qu'ils ne s'adressent à la médiation.
- Il diffuse des informations au Réseau et préconise des actions correctives.
- Le SERC a obtenu en 2007 la certificat ISO 9001-2000 pour le traitement des réclamations des clients particuliers, professionnels et entrepreneurs, certification délivrée par L'AFAQ/AFNOR.

IV ■ La médiation en bref : la fiche d'information pour les clients

La médiation à BNP Paribas *

■ ***En quoi consiste la médiation ?***

C'est un mode de règlement des litiges dit *"alternatif"* parce que :

- il diffère des décisions des services consommateurs de la banque dans la mesure où il fait intervenir un tiers extérieur à l'entreprise, indépendant et neutre vis-à-vis de BNP Paribas et de son client,
- il diffère d'une procédure judiciaire, étant à la fois amiable, facile, gratuit et rapide.

■ ***Statut et rôle du médiateur***

- C'est une personnalité extérieure à l'entreprise, sans aucun enjeu dans l'issue du conflit qu'il aborde sans a priori et qu'il analyse sous l'angle du droit mais aussi de l'équité.
- Son objectif est de rapprocher les parties pour reconstruire une relation de confiance réciproque.

■ ***Accès à la médiation***

Il est réservé aux clients particuliers.

■ ***A quel stade du différend ?***

Lorsque le client qui réclame a épuisé les recours internes de la banque : l'agence et le service consommateur.

■ ***Sous quelle forme ?***

Le clients'adresse au médiateur par écrit uniquement, en lui communiquant toutes les informations sur les circonstances du différend qui l'oppose à la banque ainsi que la nature précise de sa demande.

BNP Paribas
Madame la Médiatrice
ACI CIDRCA1
75450 Paris cedex 09

■ ***Litiges concernés***

Le Médiateur peut être saisi de litiges individuels existant entre BNP Paribas et sa clientèle de personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels portant sur les produits bancaires et financiers et les services proposés par la Banque.

■ ***Litiges exclus***

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...) et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

■ ***Que peut espérer le client de la médiation ?***

Renouer un dialogue devenu difficile avec la banque grâce à l'intervention d'un intermédiaire objectif.

En tout état de cause, obtenir des explications complètes et transparentes et dans toutes les situations qui s'y prêtent, recevoir une proposition justifiée en droit et en équité.

■ ***Les limites de la médiation***

La médiation n'a pas vocation à traiter en direct des demandes purement administratives, comme des envois de chéquiers, des changements d'adresse...

Elle n'a ni les compétences ni la capacité d'interférer dans les domaines réservés de la stratégie de la banque conformément à la charte BNP Paribas.

** Cette fiche est envoyé aux clients qui s'adressent à la médiation avec l'accusé de réception.*

V ■ La récapitulation statistique des demandes et des Avis

■ Analyse de l'ensemble des demandes, toutes catégories confondues

Thèmes	Dossiers reçus		Avis	
Fonctionnement du compte	**887**	**26.8 %**	**194**	**27.3 %**
Ouverture, clôture, transfert de compte, succession	205	23.1 %	46	23.7 %
Incidents : découvert autorisé / non autorisé, interdiction bancaire...	508	57.3 %	98	50.5 %
Contestation d'écriture, modification, demande de document, divers...	174	19.6 %	50	25.8 %
Moyens de paiement	**334**	**10,1 %**	**86**	**12.1 %**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...)	140	41.9 %	50	58.1 %
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...)	72	21.6 %	13	15.1 %
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	122	36.5 %	23	26.8 %
Ventes avec primes				
Ventes groupées	**20**	**0.6 %**		
Tarification	**521**	**15.8 %**	**59**	**8.3 %**
Tarification / fonctionnement compte de dépôt	410	78.7 %	32	54.2 %
Tarification / fonctionnement compte de titres	22	4.2 %		
Tarification / autres	89	17.0 %	27	45.8 %
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demandes de renégociation...)	**390**	**11.8 %**	**81**	**11.4 %**
Epargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)	**64**	**1.9 %**	**23**	**3.2 %**
Placements financiers (assurance-vie) / **boursiers** (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...)	**367**	**11.1 %**	**223**	**31.4 %**
Assurances (habitation, véhicule, prévoyance, décès, DIT, perte emploi)	**90**	**2.7 %**	**27**	**3.8 %**
Banque libre-service	**23**	**0.7 %**	**14**	**1.9 %**
Banque à distance	**33**	**1.0 %**	**4**	**0.6 %**
Contentieux	**364**	**11.0 %**		
Divers non éligible (non client, pas de litige, autre banque...)	**213**	**6.4 %**		
Total	**3 306**	**100.0 %**	**711**	**100.0 %**

* Questionnaire du Comité de la Médiation Bancaire

VI ■ Mission, fonctionnement, organisation et communication de la médiation

Annie Batlle a été nommée médiatrice de BNP Paribas le 1er octobre 2005 avec un mandat de deux ans, puis renouvelable par tacite reconduction.

Le 1er janvier 2010, Dominique Boisseau-Chevaillier a pris sa succession.

Le champ des compétences de la médiatrice est plus large que celui défini par les lois Murcef et Chatel.

La banque met à sa disposition des locaux et une équipe de cinq personnes.

Les avis rendus sont contraignants pour la banque. Les clients peuvent accepter ou non la solution proposée.

Chaque année, la médiatrice rédige un rapport d'activités. Il est présenté et commenté aux dirigeants de la banque et diffusé en interne. Il est public et envoyé aux autorités réglementaires et aux associations de consommateurs, il est consultable sur le site bnpparibas.com.

La médiatrice adresse simultanément au Comité de la médiation bancaire un compte rendu d'activités en réponse au questionnaire envoyé chaque année à tous les médiateurs bancaires.

L'existence et les coordonnées de la médiation sont clairement indiquées sur la convention de compte BNP Paribas, sur les relevés de compte des clients, sur le site bnpparibas.com.



Diplômée de l'Institut d'Études Politiques (Paris)

Licence de lettres (Sorbonne)

Carrière en entreprise. Direction de la communication de grandes organisations privées et publiques.

Direction du Consumérisme à la Direction Générale de France Télécom : développement du Service National Consommateur de France Télécom (ultime recours interne des clients qui réclament, fixe, mobile, internet) et relations avec les relais d'opinion consuméristes français et européens.

Publication de plusieurs ouvrages ainsi que de nombreux articles sur les entreprises et le management. Collaboration pendant 22 ans au Journal les Echos.

Consultante dans les domaines de la consommation, de la qualité et de la communication.

Chevalier de l'ordre du mérite.