Rapport du médiateur des Particuliers

auprès de BNP Paribas



Année 2010



Dominique Chevaillier Boisseau,
Médiatrice auprès de BNP Paribas

DEA de Finances (Paris dauphine)
DU de médiation (ICP-IFOMENE)
Certifiée MBTI, Prix français pour la qualité

Directeur d'études et cadre dirigeant de la Caisse des dépôts et consignations
Directeur au Conseil supérieur du notariat
Médiatrice conventionnelle et judiciaire
Consultante dans les domaines de qualité, management, médiation, performance des personnes et des organisations

Membre du Conseil d'administration de l'Association nationale des médiateurs (ANM)

La Direction générale de BNP Paribas a nommé **Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU,** à compter du 1er janvier 2010, comme **Médiatrice pour la clientèle des Particuliers** en remplacement de **Annie BATLLE** qui assurait cette fonction depuis le 1er octobre 2005. Avec la nomination en avril 2009 de **André JOUSSE** comme **Médiateur des Entrepreneurs,** ce sont tous les clients de BNP Paribas autres que les grandes entreprises qui peuvent bénéficier du service de la médiation pour traiter les conflits avec leur banque, BNP Paribas.

À la même date, la nouvelle médiatrice se voyait confier la même mission auprès de trois filiales : **Cortal Consors, Banque de Bretagne** et **Wealth Management.**

COORDONNÉES DE LA MÉDIATRICE CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

BNP Paribas

ACI CIDRCA 1
75450 Paris Cedex 09

Banque Cortal Consors

BNP Paribas/Cortal Consors
92855 Rueil Malmaison

Banque de Bretagne

Libre réponse 81877
35049 Rennes

Wealth Management

ACI CIDRCA 1
75450 Paris Cedex 09

Sommaire

Éditorial 4

Chapitre 1 : La médiation à BNP Paribas 6

■ **Le périmètre d'action du médiateur et son champ de compétence** 6

■ ■ **Le fonctionnement du dispositif de médiation auprès de BNP Paribas** 7

L'équipe de la médiation et les moyens mis à disposition 7

Le processus et le traitement des saisines 8

L'information des clients concernant la saisine du médiateur 9

Chapitre 2 : Activités de la médiatrice en matière de règlements des litiges en 2010 10

■ **Les activités de la médiatrice en matière d'examen des saisines** 10

L'analyse de l'origine des saisines arrivant à la médiation 10

L'analyse de l'éligibilité des saisines 10

L'évolution des motifs des demandes adressées à la médiation 12

■ ■ **Les activités de la médiatrice en matière de règlement des litiges** 13

La répartition des avis par domaines 13

Les caractéristiques des avis 18

Les avis des DOM POM 19

Le traitement des réclamations de la Banque de Bretagne et de Cortal Consors 19

Chapitre 3 : Les propositions de la médiatrice pour améliorer le traitement des conflits entre BNP Paribas et ses clients particuliers 22

■ **Le bilan des recommandations des années précédentes** 22

Le traitement des dossiers de successions 22

Le conseil et l'assistance 23

Le traitement des réclamations 24

■ ■ **Les nouvelles propositions à partir des demandes des clients en 2010** 24

Assouplir les règles internes à BNP Paribas dans le traitement des successions 24

Améliorer l'information des clients 24

Gérer autrement les incidents de cartes bancaires 25

Renforcer les informations sur les conditions particulières des prêts accordés 26

Chapitre 4 : Les évolutions 2010 des textes officiels et des engagements de la profession bancaire en faveur des clients / des consommateurs 27

Annexes 35

Annexe 1 : La participation de la médiatrice dans des instances de réflexion et de promotion de la médiation 36

Annexe 2 : Statistiques 40

Annexe 3 : Charte de la médiation de BNP Paribas 41

Éditorial

Depuis le 1er janvier 2010, j'assume la responsabilité de médiatrice auprès de BNP Paribas. Je succède à Annie BATLLE qui a exercé cette mission pendant plus de cinq ans. Je la remercie sincèrement tant pour son travail remarquable, sur lequel je peux bâtir à mon tour, que pour la qualité de ses conseils que j'ai souvent sollicités. Ils m'ont permis d'être rapidement opérationnelle et d'aborder ce métier difficile avec sérénité.

Par la nature et la diversité des sujets traités, la médiatrice est confrontée en permanence à des situations nouvelles qui requièrent un réexamen des moyens employés. Toutefois mon action peut s'appuyer sur des bases solides :

- Les clients du secteur bancaire commencent à intégrer que la médiation ouvre de nouvelles perspectives dans leurs rapports avec leur banque.
- Une réglementation est venue encadrer le champ d'application de la médiation, et lui donne sa légitimité auprès de tous. De son côté, le Groupe BNP Paribas n'a cessé de réaffirmer sa volonté de promouvoir la médiation, et de lui fournir les moyens de sa réalisation en toute indépendance.
- Les deux médiatrices qui m'ont précédée dans cette responsabilité, ont su creuser le sillon de la médiation, définir une méthode d'intervention, introduire la notion d'équité entre la banque et son client.

Au cours de l'année 2008, marquée par l'explosion d'une crise financière et économique sans précédent, le champ de la médiation s'ouvrait sur des litiges nouveaux occasionnés par des contestations sur les placements financiers, dans un climat marqué par une défiance envers le monde bancaire.

L'année 2009 verra l'accentuation de cette tendance, occasionnant parfois une incompréhension dans l'esprit du personnel confronté à une méfiance grandissante des clients envers les banques. Plus que jamais, il revenait alors à la banque de mieux écouter la clientèle, tandis que les avis de la Médiatrice s'imposaient sur des sujets de plus en plus techniques.

Malgré les difficultés économiques, 2010 sera marquée par une légère diminution du nombre des saisines et une augmentation du nombre de dossiers non éligibles. Dans les avis rendus, on notera un retour aux domaines habituels des réclamations, avec la diminution significative de la part liée aux produits financiers.

La médiation pénètre maintenant les esprits de notre société, tout en prenant des caractères différents selon les secteurs auxquels elle s'applique. Peut-être avec quelque retard sur les pays du Nord et les pays d'influence anglo-saxonne, notre société s'imprègne de la valeur et de l'efficacité de la médiation.

La directive européenne 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur la médiation, vise à promouvoir et développer la médiation pour traiter les litiges en matières civile et commerciale. L'État français devrait transposer la directive européenne au plus tard le 22 mai 2011 avec la volonté d'étendre la médiation à tous les conflits civils, commerciaux et administratifs afin de la promouvoir largement.

En accompagnement de cette évolution, mon ambition sera pour l'avenir, en premier lieu, de répondre aux attentes des consommateurs en leur fournissant les moyens de mieux comprendre en quoi les avis sont rendus en droit et en équité. Les avis, parfois obligatoirement trop techniques, peuvent inciter certains à porter une trop grande attention à leur conclusion, au détriment de la compréhension des motifs. La médiation trouvera son plein sens lorsque les deux parties en présence partageront ses conclusions, en pleine connaissance de cause et avec sérénité.

À cette attente grandissante du public correspond ma volonté d'accompagner la nécessaire mutation du comportement des agents opérationnels. Certes, beaucoup a déjà été fait tant dans les orientations données par les dirigeants que sur le terrain. Mais, le succès de la médiation requiert la poursuite des efforts de la banque pour sensibiliser plus encore le personnel aux finalités de la médiation, et lui faire partager ses valeurs.

Dans ce rapport, je propose également des mesures d'application immédiates visant à améliorer la satisfaction des clients.

C'est grâce au renforcement de sa performance que la médiation peut se présenter à un public de plus en plus large comme une méthode amiable hautement plausible de résolution des conflits, et en cela, faire la démonstration de sa grande utilité sociale.

Dominique Chevaillier Boisseau
Médiatrice auprès de BNP Paribas

Chapitre 1 :
La médiation à BNP Paribas

Le périmètre d'action du médiateur et son champ de compétence

Nommée, pour une période de deux ans renouvelable, je suis indépendante de BNP Paribas.

Dans le respect du secret professionnel auquel je suis soumise, je rends compte de ma mission, d'une part, au Comité de la médiation bancaire (Banque de France), tutelle de la médiation bancaire et, d'autre part, à la Direction générale de BNP Paribas.

Conformément aux lois Murcef et Chatel et à la charte de la médiation BNP Paribas, j'interviens en toute neutralité et impartialité, dans tous les litiges dont je suis saisie sous réserve qu'ils entrent dans mon champ de compétence et que les clients aient épuisé tous les recours internes à la banque. Les clients peuvent également me saisir si la banque n'a pas répondu dans les deux mois qui suivent leur réclamation écrite.

Le champ de compétence de la médiation de BNP Paribas s'étend à tous les litiges avec la clientèle de particuliers agissant pour des besoins non professionnels, et portant sur l'ensemble des produits bancaires et financiers ainsi que les services proposés par la banque. Est toutefois exclus, tout ce qui relève de la politique générale de la banque comme, par exemple, la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception de produits et leur performance.

Ma mission consiste donc à :

- analyser les réclamations dont je suis saisie et à proposer en droit et en équité une solution susceptible de mettre fin au litige entre la banque et son client ;
- formuler des recommandations d'amélioration de la qualité du service offert aux clients. Ces propositions ont pour but de diminuer les motifs d'insatisfaction des clients et d'améliorer le traitement des réclamations en amont de la médiation.

Dans le rapport annuel du médiateur, il est rendu compte du suivi de l'application par la banque de ces « recommandations » ainsi qu'une analyse des saisines reçues et des avis émis. Ce rapport, largement diffusé, est accessible au grand public par le site www.bnpparibas.net.

■ ■ Le fonctionnement du dispositif de médiation auprès de BNP Paribas

L'équipe de la médiation et les moyens mis à disposition par BNP Paribas



En partant de la gauche : Blandine SIRE, Madeleine FELIX, Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU (Médiatrice), Frédéric GAUDIN (Responsable du service), Marie-Christine RABIER, Marie-Céline ROUMAGNE, Frédéric BRUGEAS.

Comme elle s'y est engagée, BNP Paribas a mis au service de la médiatrice, des moyens significatifs qui me permettent d'exercer ma mission en toute indépendance et impartialité. Parmi ces moyens :

- **Un service *« Secrétariat médiation »*,** composé de cinq experts et animé par un responsable qui, au-delà de ses fonctions de management, contrôle l'instruction des dossiers et le traitement de tous les courriers reçus à la médiation (3 200 en 2010). Les décisions concernant la gestion du service se prennent en concertation étroite avec moi-même.

  Le « Secrétariat médiation » est chargé de préparer les dossiers faisant l'objet d'un avis. Chaque expert m'assiste dans l'analyse des informations fournies par le client et par la banque. J'apprécie particulièrement la transparence dont fait preuve l'équipe médiation à mon égard. Je peux ainsi, en possession de tous les éléments, analyser à mon tour le litige entre la banque et son client et proposer une solution qui s'impose à BNP Paribas mais que le client est libre de refuser ou d'accepter.

  L'équipe du « Secrétariat médiation » s'est fortement renouvelée en 2010 à la suite du départ de plusieurs experts confirmés, ce qui a pénalisé le temps de traitement des dossiers. En effet, si tous ces collaborateurs sont des professionnels avertis des différents métiers bancaires et connaissent bien la banque et ses circuits, l'acquisition de l'état d'esprit et des spécificités de l'approche de la médiation demande plusieurs mois.

- **Une *équipe de trois juristes*** de grande qualité peut être consultée. Cette équipe agit pour la médiation, en toute neutralité, sans intervenir sur la nature des solutions que je propose.

- **Un *pôle « moyens »*** en temps partagé, qui, après analyse par le responsable du « Secrétariat médiation » et par moi-même, envoie les courriers aux clients et les fait suivre à la banque.

  Au-delà des moyens humains cités ci-dessus, BNP Paribas met à la disposition du « Secrétariat médiation » tous les systèmes d'information tant de suivi des relations avec les clients que ceux relatifs aux produits et services, aux instructions commerciales et de gestion et aux processus de traitement des opérations. L'équipe du « Secrétariat médiation » est donc en mesure de vérifier en plus des informations fournies par les agences bancaires dont dépendent les clients tout ce qui est disponible au niveau de la banque concernant le litige avec le client.

Le processus de traitement des saisines

Conformément à la Charte de la médiation bancaire de BNP Paribas, les saisines du médiateur doivent obligatoirement s'effectuer par écrit et en langue française.

Arrivée de la saisine au service médiation

Le responsable du « Secrétariat médiation » vérifie que les recours internes à la banque sont bien épuisés et que le litige entre bien dans le champ de compétence de la Médiation.

Pour les dossiers hors domaines de compétence, un courrier est envoyé au client en lui précisant la raison de non éligibilité de sa réclamation. La banque reçoit ma réponse ainsi qu'une copie du courrier du client.

Dans le cas où le motif de la réclamation est éligible à la médiation mais où les recours internes de la banque ne sont pas épuisés, la médiatrice fait savoir au client que la banque va lui apporter une réponse et que s'il n'est pas d'accord avec cette réponse ou si la banque met plus de deux mois à répondre, il peut alors saisir à nouveau la médiation qui traitera sa demande.

Enfin, si les recours internes sont épuisés et que la réclamation entre dans mon domaine de compétence, j'accuse réception au client et demande à la banque sa vision du conflit. Les procédures mises en place par BNP Paribas, prévoient que la banque dispose au maximum de huit jours pour répondre à la médiation.

Préparation des éléments permettant de traiter la saisine du client

Encadré par le responsable du « Secrétariat médiation », l'expert étudie et vérifie les éléments transmis par le client et par la banque et me propose son analyse du dossier. J'analyse à mon tour, l'ensemble du dossier et discute avec l'expert des points qui méritent éclaircissements. Il m'arrive de demander des compléments d'information au client ou à la banque lorsque certains éléments du litige ne me paraissent pas clairs.

Réponse à la saisine du client

Mes réponses commencent par un rappel de l'objet du conflit. Les faits exprimés par le client et les réponses apportées par la banque, sont ensuite reformulés de telle manière que chaque partie reconnaisse sa vision du conflit et puisse accéder à celle de l'autre. Dans l'analyse que j'effectue, et en fonction des différentes composantes du conflit, je vais apporter des compléments d'information ou des éléments que l'autre partie ignore, expliquer des règlementations qui s'imposent à la banque et/ou au client et que celui-ci méconnait ou interprète mal, ou bien reconnaître un préjudice, un comportement mal vécu de part ou d'autre. Je fais ensuite part de mon analyse, en droit et en équité, des composantes du litige. Enfin, comme ma mission le prévoit, je dois proposer alors au client et à la banque une solution susceptible de mettre fin au conflit. Il m'arrive d'expliquer au client pourquoi je considère que la banque n'est pas responsable de la situation, objet du litige. D'autres fois, je vais proposer une indemnisation financière au client, ou rappeler à l'une ou l'autre des parties, ses droits et ses obligations ou encore reconnaître

des faits, des comportements, des méthodes inacceptables dont je m'engage à prévenir la direction de la banque. Enfin, si la banque est tenue de respecter la solution que je propose, il est rappelé au client qu'il est en droit de la refuser.

Le courrier est envoyé simultanément au client et à la banque et cet envoi met fin à l'action de médiation. Bien évidemment, le client peut saisir à nouveau la médiatrice s'il estime que son litige a été mal compris et qu'il apporte des éléments complémentaires.

L'information des clients concernant la saisine du médiateur

Comme le prévoit la loi, les coordonnées du médiateur sont inscrites de manière lisible dans la convention de compte signée par le client et dans les extraits de compte envoyés.

La Charte de la médiation, ainsi que les coordonnées du médiateur sont également accessibles sur le site www.bnpparibas.net.

Un extrait de la charte est annexé systématiquement à chaque courrier adressé au client par la médiation.

Malgré la disponibilité de ces informations, certains clients m'ont fait part de leur difficulté à obtenir les coordonnées du médiateur notamment auprès des personnes qui traitent leur réclamation. Afin d'améliorer encore la diffusion de l'information concernant la médiation, je propose à BNP Paribas plusieurs actions possibles (cf chapitre 3).

Chapitre 2 :
Les activités de la médiatrice en matière de règlement des litiges en 2010

Les activités de la médiatrice en matière d'examen des saisines

Analyse de l'origine des réclamations arrivées à la médiation pour BNP Paribas

3 194 saisines sont parvenues en 2010 à la médiation soit 112 demandes de moins qu'en 2009 (– 3,39 %). Cette diminution qui semble toucher de nombreux établissements financiers, apparait également pour les réclamations formulées aux responsables relations consommateurs de BNP Paribas (– 10 %) Il se peut donc que l'effet crise soit moins fort qu'en 2009.

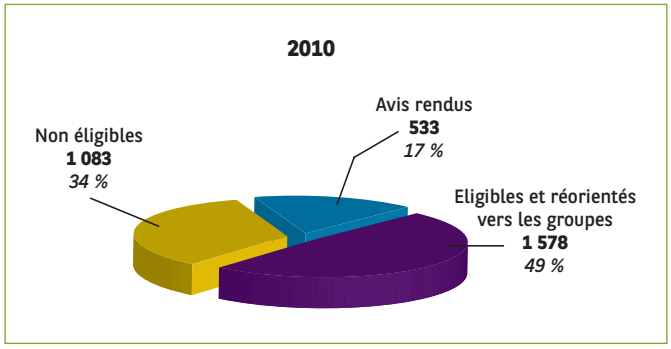
99,3 % des demandes me sont directement adressés par le client (+0,3 % d'augmentation par rapport à 2009). Le faible nombre de saisines qui me parviennent par l'intermédiaire d'une association, diminue de 0,23 % par rapport à 2009 alors que celles en provenance d'un conseil restent quasiment stables soit 0,44 %. Seule une enquête auprès des clients pourrait nous apporter des explications sur le faible taux des saisines effectuées par un intermédiaire.

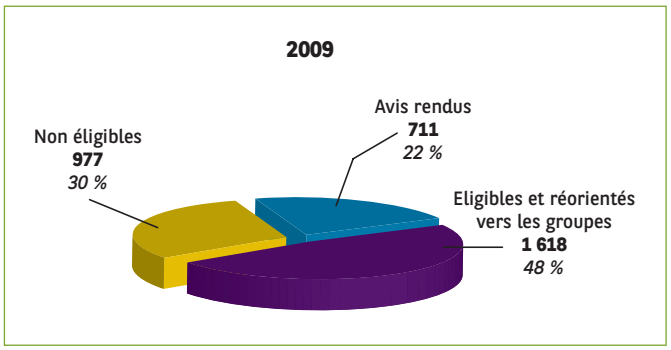
Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	3 172
Par l'intermédiaire d'associations	8
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	14
A l'initiative de la banque	0
Total	***3 194***

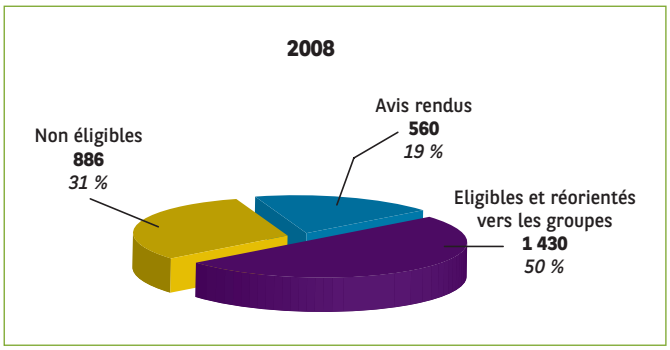
Analyse de l'éligibilité des saisines

Le pourcentage du nombre de demandes non éligibles a augmenté en 2010 par rapport à 2009 (+ 4) alors que ce pourcentage était quasiment identique en 2008 et 2009. 1 083 demandes soit 34 % des dossiers reçus en 2010 ont été considérées comme non éligibles selon la charte de BNP Paribas, qui classe en non éligibles les seuls dossiers hors domaines de compétence (tarification, refus de crédit, performance des produits...) (1).

(1) Dans la nomenclature utilisée par le Comité de la médiation bancaire, les demandes non éligibles englobent deux catégories :
- Les non éligibles par « vice de procédure » : lorsque les recours internes ne sont pas épuisés (Ils sont classés dans les dossiers éligibles pour BNP Paribas, le médiateur pouvant ainsi vérifier qu'ils sont bien pris en charge par la banque).
- Les non éligibles par « vice de fond » : ils correspondent aux dossiers hors champ de compétence du médiateur. Ils correspondent aux « non éligibles » de BNP Paribas.

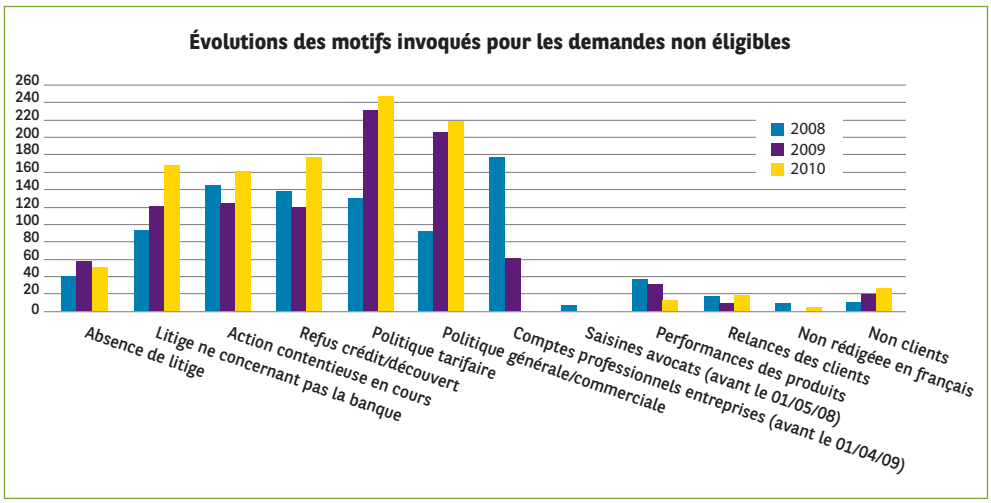




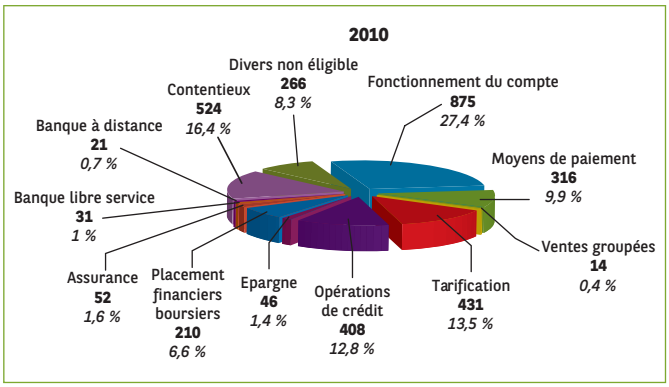


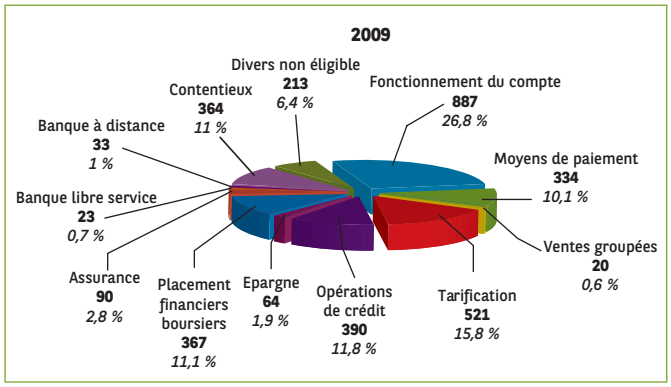
En ce qui concerne ***les dossiers hors domaines de compétence,*** l'analyse montre que le rejet des demandes portant sur la politique tarifaire reste en tête avec 247 demandes (231 en 2009) ; suivis de ceux relevant de la politique générale et commerciale de la banque (219 en 2010 contre 206 en 2009), les refus de crédit pour 177 dossiers en 2010 et 121 en 2009, les actions contentieuses en cours (177 dossiers contre 120 en 2009) et une forte augmentation des litiges ne concernant pas la banque (167 en 2010 contre 121 en 2009), et fréquemment une de ses filiales. En revanche, les dossiers hors champ de compétence relevant de la performance des produits ont chuté de 30 en 2009 à 12 en 2010 ce qui se note également, comme nous le verrons plus tard, dans la chute importante des dossiers traités relevant des produits financiers et d'épargne.

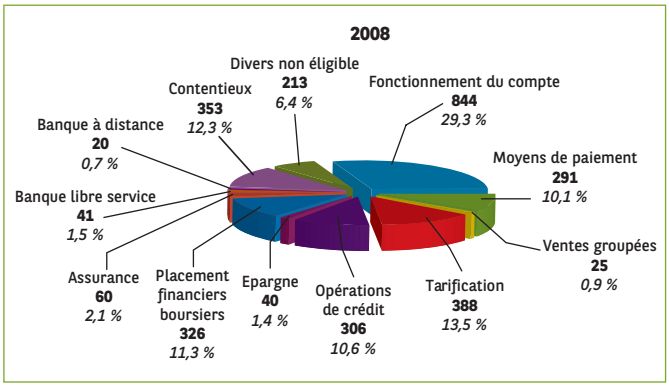
Si l'on retenait les critères du Comité de la médiation bancaire, le nombre de dossiers non éligibles se monterait à 2 661 dossiers dont 1 578 ***pour vice de procédure*** (recours internes non épuisés) (soit 59 % des dossiers non traités par la médiatrice) et 1 083 dossiers (soit 41 %) pour vice de fonds (dossiers hors champ de compétence). En 2009, ils étaient respectivement de 1 618 dossiers pour vice de procédure (soit 62 %) et 977 pour vice de fond (soit 38 %). Cette diminution en pourcentage du nombre de dossiers réacheminés vers la banque s'explique peut-être par une meilleure lisibilité du processus de saisine.



Évolution des motifs des demandes adressées à la médiation





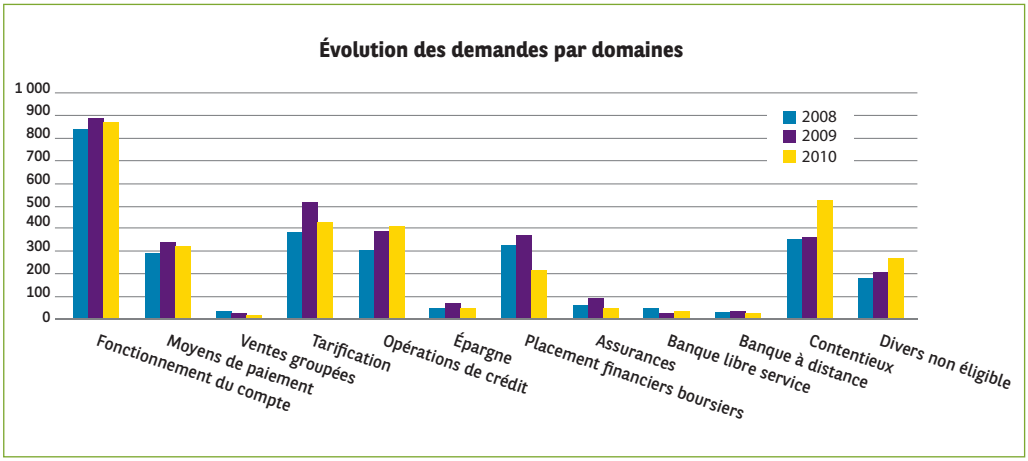


Tout comme les années précédentes, les saisines concernant le fonctionnement du compte, viennent en tête des demandes (875 dossiers représentant 27,4 % des saisines contre 887 dossiers en 2009 soit 26,8 % et 844 dossiers en 2008 soit 29,3 %).

En revanche, les demandes relevant du contentieux augmentent de manière significative en 2010 et arrivent en 2ème position avec 524 dossiers soit 16,4 % des réclamations (en 2009 5ème position avec 364 dossiers soit 11 % des saisines et en 2008 3ème position avec 353 dossiers soit 12,3 % des réclamations). Le service « Affaires spéciales et recouvrement (ASR) » note en 2010 une augmentation de près de 40 % des réclamations qu'il doit traiter. Les litiges transmis par la médiation représentent pour le service « ASR » de la banque un quart des réclamations qu'il a reçues.

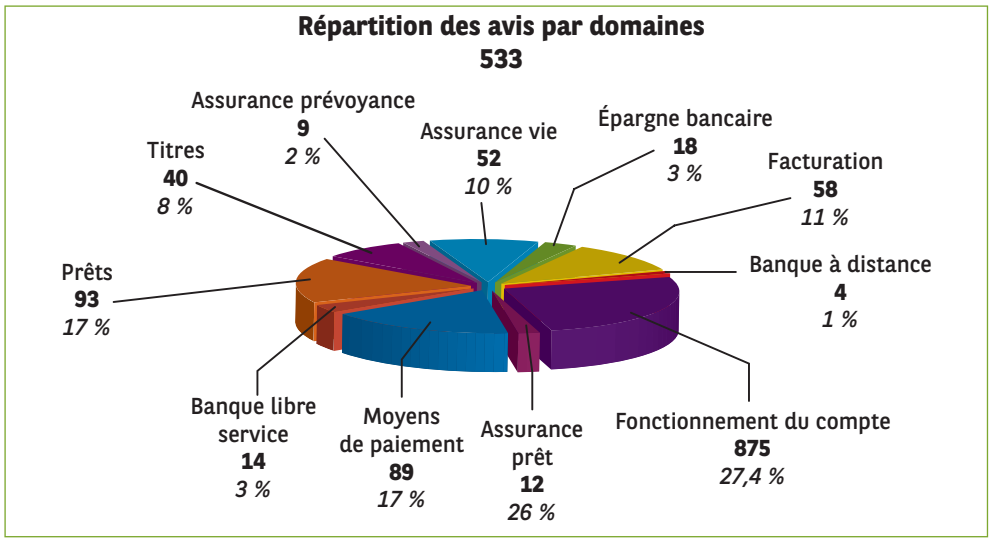
En 3ème position, nous trouvons la tarification avec 431 dossiers puis en 4ème position, les opérations de crédit avec 408 dossiers.

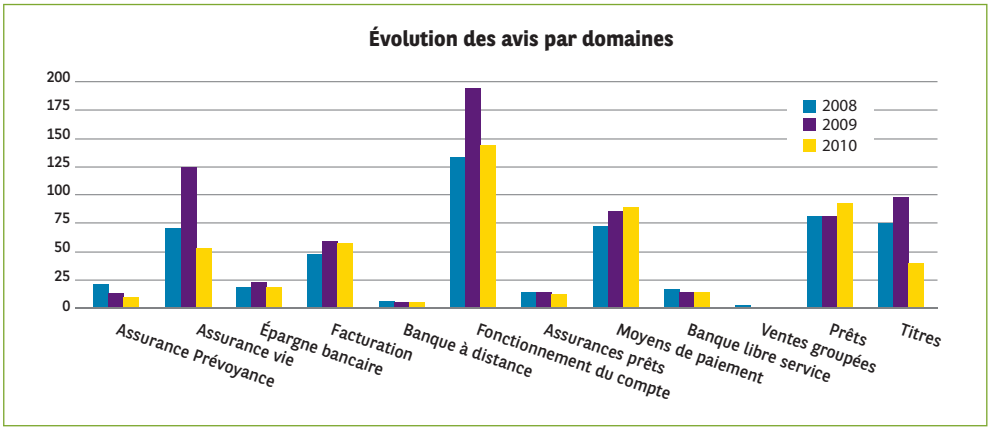
En revanche, les réclamations relevant des produits financiers et boursiers passent de la 4ème place des dossiers arrivés à la médiation en 2009 (367 dossiers soit 11,1 % des saisines) à la 7ème place en 2010 soit 210 dossiers représentants 6,6 % des saisines ce qui peut s'expliquer par une relative reprise des marchés.



Analyse des avis émis par la médiatrice

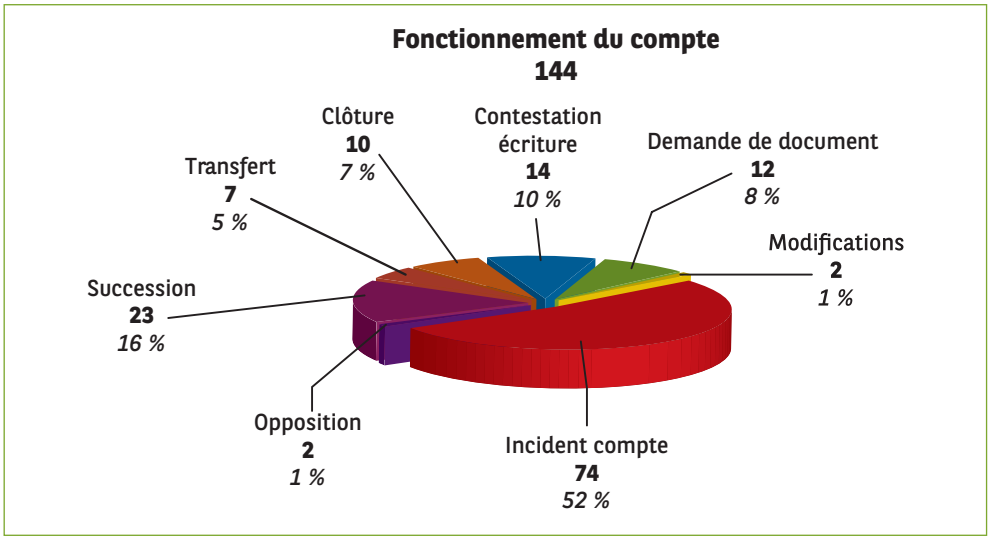
Avec 533 saisines des clients ayant donné lieu à un avis en 2010, nous sommes très proches du nombre d'avis émis en 2008 ce qui prouve que l'année 2009 (711 avis soit 178 avis de plus qu'en 2010) représente une année particulière du fait de la crise des marchés financiers. Ceci se confirme lorsque l'on constate que les avis liés aux produits d'épargne et d'investissement se montent à 110 dossiers en 2010 alors qu'ils étaient 246 en 2009.





Le fonctionnement du compte

Les 144 avis liés aux litiges relevant du fonctionnement du compte (moins 50 dossiers par rapport à 2009) prennent comme les années précédentes, la première place des domaines d'intervention de la médiatrice.

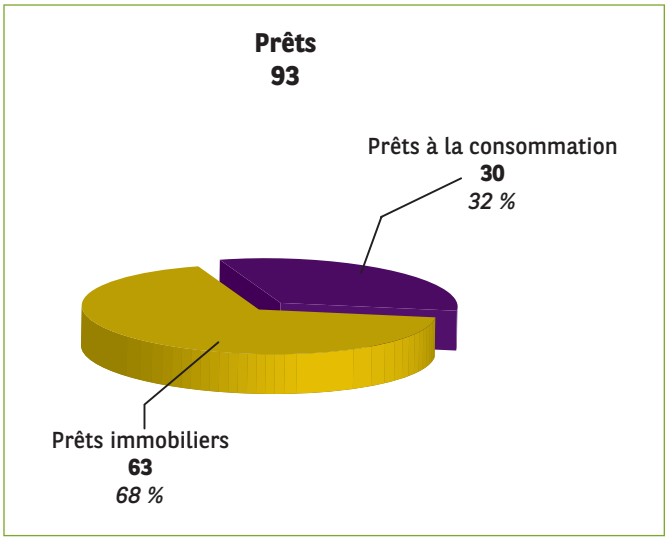


Le fonctionnement du compte totalise 26 % des avis (27,3 % en 2009). En 2010, plus de la moitié de ceux-ci ont traité des litiges liés aux incidents survenus sur le compte : ***rejets de chèques ou de prélèvements liés à une insuffisance de provision sur le compte, dépassement du montant ou de durée de découvert autorisé, envoi de dossiers au service recouvrement, inscription au fichier des incidents de paiement, saisies sur comptes…***

Sur ces mêmes motifs, il avait été traité 24 dossiers de plus en 2009, comme l'expliquait à l'époque la médiatrice du fait de ***« beaucoup de clients confrontés à des diminutions de ressources et entraînés dans une spirale de débit »***. Il est vraisemblable également que les mesures prises par BNP Paribas (cf chapitre 3 ci-dessous) pour accompagner les clients fragilisés portent leurs fruits.

Les opérations de crédit

Sur 408 saisines, 93 avis (soit 22,8 %) ont été rendus sur des opérations de crédit relatives pour l'essentiel à des impayés d'échéances, à des délais dans l'octroi des prêts et à des modalités de gestion des crédits accordés.



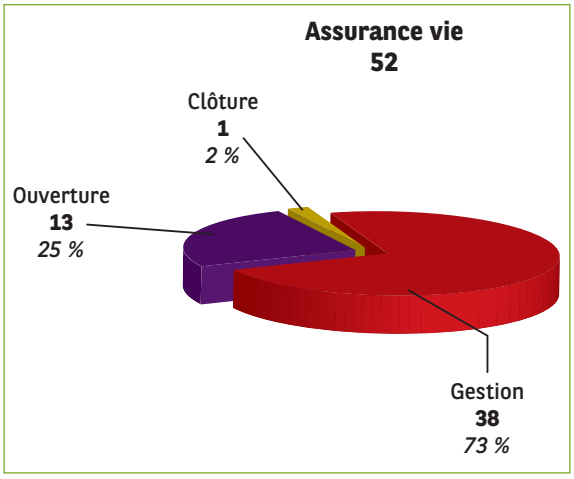
Les litiges sur les prêts ont augmenté par rapport à 2009 (+12 dossiers). Ils représentent en 2010, 17,45 % des avis et arrivent en 2ème position du nombre d'avis émis. Par rapport à 2009, ce sont essentiellement les dossiers relatifs aux prêts à la consommation qui ont augmenté (30 en 2010 au lieu de 21 en 2009). Il est à espérer qu'avec les nouvelles mesures prises par les pouvoirs publics, les litiges concernant ces prêts diminuent en 2011. Sur les prêts immobiliers, les principales causes de conflits tiennent, d'une part, aux échéances impayées qui obligent la banque à inscrire les clients au Fichier des incidents de paiement et à mettre les dossiers en recouvrement et, d'autre part, aux modalités de remboursement anticipé ou de demande de report d'échéances. Les clients contestent notamment les indemnités de remboursement anticipé qu'ils estiment pour différentes raisons ne pas devoir ou l'augmentation des mensualités dues au report d'échéances qu'ils ne comprennent pas bien.

Les placements financiers et boursiers

Le nombre d'avis émis concernant ce domaine a diminué de 58,7 % par rapport à 2009. Les avis relevant de conflits liés aux assurances vie ont baissé de 58 %, ceux liés aux titres de 59 % et ceux liés à une mise en cause du conseil donné de 60,3 %.

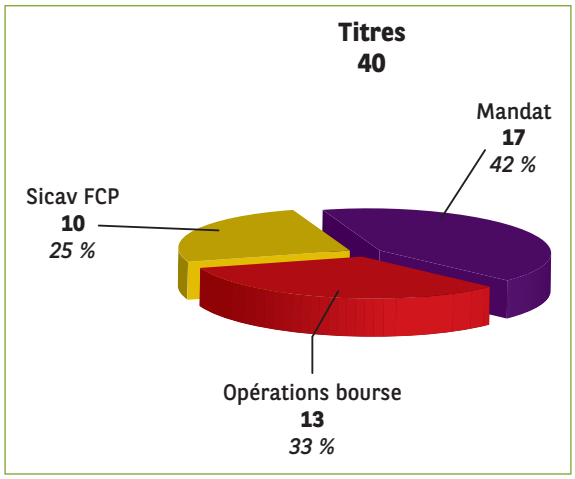
L'assurance vie

Les dossiers ayant donné lieu à un avis sont passés de 125 en 2009 soit 18 % des avis à 52 en 2010 soit 10 % des avis. La grande majorité des réclamations traitées a trait à la gestion en unités de compte, des placements en assurance vie. Malgré une certaine reprise notée sur les marchés financiers, les fonds placés en unités de compte suscitent de la part des clients de nombreuses plaintes quant à leur rentabilité, les clients accusant la banque d'avoir diffusé des informations ne faisant pas assez ressortir les risques encourus. Il est difficile de traiter ces dossiers où il est rare de relever une erreur à caractère juridique de la banque, le client ayant signé un contrat d'adhésion où les informations données correspondent à celles préconisées par les pouvoirs publics. Il faut alors souvent proposer une solution en équité : estimer quelle est la connaissance réelle que peut avoir le client des marchés financiers et sa capacité à comprendre les documents qu'il signe, mesurer la nature des conseils donnés par la banque que l'on trouve dans l'exploitation des comptes rendus rédigés par les conseillers.



De plus, plusieurs conflits traités sont relatifs à des fonds en unités de compte dont le capital est garanti à échéance du fonds diminué des frais de gestion qui sont imputés sur le nombre d'unités de compte. Beaucoup de clients ne comprennent pas comment, alors qu'ils ont souscrit des produits d'assurance vie dont le capital est garanti, ils récupèrent à l'échéance un capital inférieur au montant initialement versé. Il serait plus transparent pour le client de prélever directement les frais de gestion autrement que par une diminution du nombre d'unités de compte ou de les calculer à l'avance afin de fournir un montant minimum garanti.

Les titres



40 saisines ont donné lieu à un avis. Elles concernent essentiellement des opérations sur titres ou une mauvaise exécution des ordres passés par le client. Les avis liés à des comptes sous mandat représentent 42 % des avis liés aux opérations sur titres.

Les clients ont la possibilité de demander une gestion conseillée ou de donner un mandat de gestion à la banque. Dans le premier, le gestionnaire propose au client un arbitrage sur des produits ou un investissement nouveau, le client étant libre de donner son accord qu'il confirme par sa signature. Dans le mandat de gestion, la banque gère seule les investissements à faire dans le respect du profil de risque décidé avec le client. Il informe son client de chaque opération réalisée.

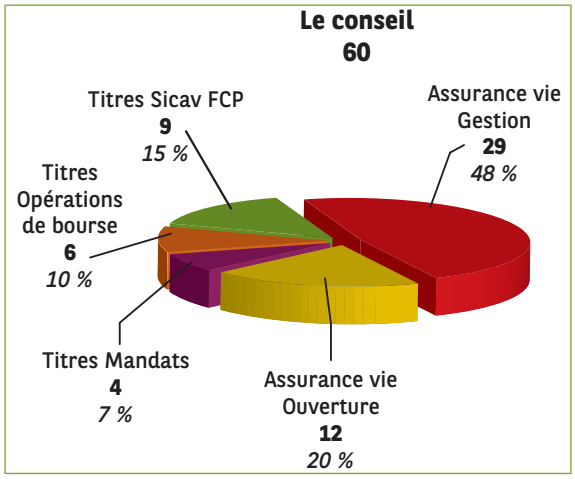
Dans la plupart des réclamations que j'ai eu à traiter, les clients bénéficiant d'une gestion de conseil reprochaient à leur gestionnaire de leur avoir proposé des arbitrages inappropriés. Il n'est pas toujours facile de trouver une solution équitable. La banque explique que c'est le client qui a signé les arbitrages, le client me dit avoir fait confiance dans les conseils de leur gestionnaire puisque c'est lui, le professionnel...

Chaque saisine traitée m'oblige à rechercher s'il y a défaut de conseil ou non de la banque. L'analyse des informations fournies ne permet pas toujours facilement de répondre à cette question.

Dans les saisines qui parviennent de clients ayant donné mandat de gestion à BNP Paribas, les litiges portaient principalement sur l'option de gestion proposée, et retenue par le client, inappropriée à leur profil en terme d'exposition au risque et sur le fait que les gestionnaires n'ont pas assez tenu compte, dans les arbitrages qu'ils prennent, des conséquences fiscales. Ils demandent donc réparation à la banque.

Sur les autres produits, les clients accusent la banque de leur avoir plus ou moins imposé l'investissement réalisé sans aucun conseil ou se plaignent d'opérations réalisées sans leur accord ou inappropriées compte tenu du risque qu'elles revêtent.

Le conseil (sur les domaines titres et assurances vie)

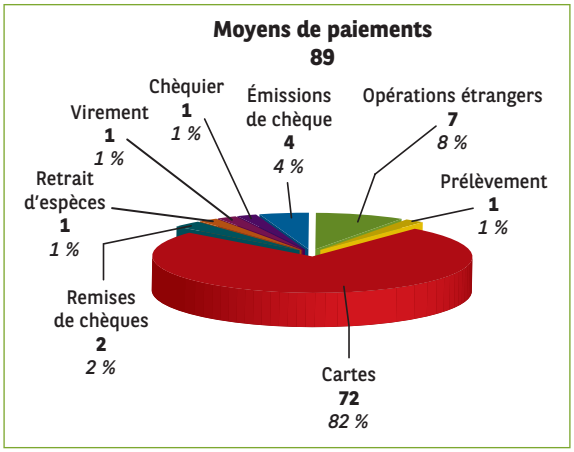


60 avis ont été émis en 2010 à la suite de la mise en cause de la qualité du conseil donné par la banque. Ils étaient au nombre de 151 en 2009. Les enjeux financiers sont souvent importants pour le client et pour la banque. Lorsque les marchés s'effondrent, à tort ou à raison, les clients accusent leur banque de les avoir mal conseillés. Le défaut de conseil mis en avant par les clients pour les contrats d'assurance vie représente les 2/3 des défauts de conseil liés aux produits de placements financiers et boursiers. Il est possible que cela tienne au fait que les clients souscrivant des assurances vie sont moins avertis des marchés financiers que ceux investissant directement sur des comptes titres.

89 avis ont été rendus sur les moyens de paiements soit 16,7 % des avis contre 12,09 % en 2009 (86 dossiers).

72 avis portent sur les cartes bancaires soit 82 % des avis rendus dans ce domaine. Ils représentent 13,51 % de la totalité des avis traités en 2010 soit presque le double qu'en 2009 (7 % en 2009). Il est à noter, dans ces conflits, une forte augmentation des avis sur des réclamations de clients se plaignant d'une utilisation frauduleuse de leur carte bancaire. Ils ne comprennent pas que la banque refuse de les indemniser alors qu'ils n'ont été, à aucun moment, dépossédés de celle-ci. Ils sont convaincus que leur carte a été falsifiée alors que la banque, grâce aux contrôles qu'elle effectue, est en mesure d'affirmer que les retraits contestés ont bien été effectués avec la carte du titulaire et validés par son code confidentiel après lecture de la puce.

Les moyens de paiements



Avec 58 avis, les motifs de conflits liés à la tarification arrivent en cinquième position des motifs de conflits (à l'identique de 2009). Il est bon de rappeler que les saisines liés au barème des conditions de banque et des facturations des services ne sont pas éligibles à la médiation.

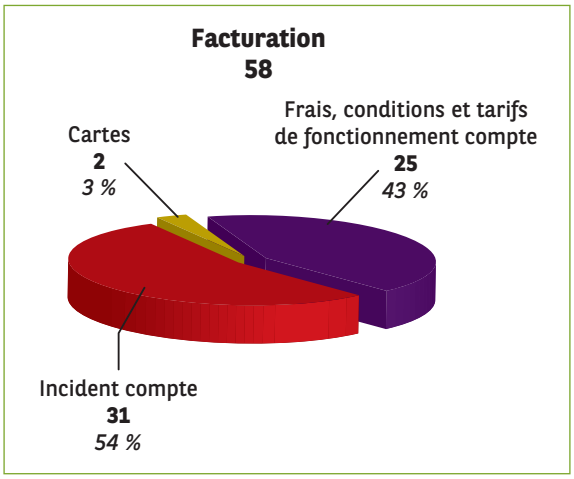
Ce sont les frais liés aux incidents sur le compte qui représentent plus de la moitié des avis émis. Il s'agit de frais pris, par exemple, par la banque pour traiter une opération se présentant au débit du compte alors que celui-ci n'est pas suffisamment provisionné. La banque doit analyser la situation du client et décider si elle accepte ou rejette le paiement en fonction des risques qu'elle peut prendre. Elle facture des frais qui correspondent à cette analyse.

Les tarifs appliqués par BNP Paribas sont transmis aux clients au moins deux mois avant leur application et les frais perçus font l'objet d'un récapitulatif annuel envoyé en début d'année générant ainsi la grande majorité des saisines reçues. Les lettres des clients sont souvent agressives à l'égard de la banque qu'ils accusent de « tarifs prohibitifs » les mettant dans des situations difficiles. Les clients ne semblent pas toujours conscients qu'ils ont aussi des obligations par rapport à la gestion de leur compte et notamment celle de s'assurer que leur compte est provisionné avant d'effectuer un paiement.

Mon analyse repose sur la conformité des tarifs appliqués et leur légitimité en fonction de l'incident concerné car le tarif de ces incidents de paiements relève de la politique générale de la banque qui est hors champ de compétence de la médiation. Cependant il m'arrive, au vu de la situation de certains clients et bien que la banque n'ait commis aucune erreur, d'intervenir pour lui demander d'analyser particulièrement la situation d'une personne en situation difficile et de me tenir informée. Je sais que des mesures sont prises par BNP Paribas pour mieux accompagner les personnes fragilisées. Nous le verrons dans les chapitres suivants.

Les clients comprennent mal, en quoi consiste la facturation. La banque devrait, à mon avis, mieux expliquer sa tarification et à quoi elle correspond.

La Tarification



Caractéristiques des avis

Les délais de traitement des dossiers

Au-delà des changements entrainés par l'arrivée d'une nouvelle médiatrice en début d'année, le renouvellement de 60 % de l'équipe d'experts qu'il a fallu former à la spécificité de la médiation a pénalisé le délai de traitement des dossiers sur le 2ème semestre de l'année. Tous les moyens sont maintenant réunis pour faire diminuer le nombre de dossiers en stock et rétablir le délai moyen de traitement obtenu en 2009 (soit 39 jours en moyenne), même si les dossiers se révèlent de plus en plus lourds à traiter.

Le nombre d'avis parvenant à la médiation

BNP Paribas est en relation avec 6,5 millions clients particuliers. J'ai traité, en 2010, 533 avis provenant de 453 clients (80 avis émanent de 68 clients qui ont saisi à nouveau la médiation, une ou plusieurs fois, contestant mon analyse ou apportant un complément d'information). Ces 453 clients mécontents du traitement de leur réclamation par BNP Paribas est à rapprocher également des 22 871 réclamations écrites et orales enregistrées par les services relations consommateurs de la banque. Le pourcentage de ces réclamations qui parviennent à la médiation (soit 2,33 %) est donc très faible, peut-être par manque d'information des clients sur l'existence d'un service de médiation ou plus vraisemblablement grâce à l'efficacité des moyens mis en place par BNP Paribas pour traiter au mieux les réclamations des clients.

Je reste persuadée que le nombre de dossiers parvenant à la médiation peut encore diminuer en poursuivant l'amélioration en amont du traitement des réclamations par le développement de « l'esprit de médiation ».

La qualité des avis

La qualité des avis se mesure à la satisfaction des clients qui ont fait appel à la médiation. J'estime avoir, en médiation, deux clients en conflit à satisfaire en toute impartialité : les clients de BNP Paribas et la banque elle-même.

À défaut d'enquête de mesure de la satisfaction des clients que j'espère pouvoir mettre en place au cours de l'année 2011, la qualité de la médiation peut s'apprécier à partir de plusieurs critères :

L'acceptation des solutions proposées par la médiation

J'ai rendu en 2010, 157 avis « favorables au client » soit 30 % des avis rendus (84 avis ont donné entièrement raison au client et 73 partiellement). Mais, mon intervention auprès de la banque a permis de débloquer de nombreux dossiers sans pour autant qu'il y ait eu de dédommagement financier proposé au client, l'objet du conflit ne se situant pas à ce niveau. De plus, de nombreuses réponses apportées remédient à un manque d'information des clients par la banque ou à leur méconnaissance des réglementations qui s'imposent à celle-ci. Le client peut traduire cette ignorance ou mauvaise interprétation des textes comme un défaut de service de la banque à son égard.

Dans la charte de la médiation définie par BNP Paribas, la banque s'engage à suivre les solutions proposées par le médiateur. En revanche, le client est libre de les accepter ou de les refuser. Il n'y a pas encore de suivi des acceptations par les clients du contenu de mes avis. J'espère qu'avec BNP Paribas, nous pourrons trouver le temps et les moyens de suivre cet indicateur. Je sais que les clients acceptent mes propositions lorsque je reçois un courrier du client me remerciant ou m'informant de son acceptation.

En revanche, les contestations des clients permettent de mesurer certainement le nombre d'avis non acceptés.

La nature et le nombre des contestations d'avis

Nous avons enregistré en 2010, des contestations d'avis (de l'ordre de 15% des avis) dont parfois plusieurs sur le même dossier. J'ai pour principe de répondre à chacune d'elles, mais quand après deux ou trois réponses, le client ne veut pas accepter mon complé-

ment d'explications ou qu'il n'est de toute évidence pas dans une disposition de médiation, je classe le dossier après en avoir informé le client. J'ai ainsi traité 80 contestations d'avis mais seulement huit d'entre elles ont fait l'objet d'une nouvelle proposition de solution, le client ayant apporté de nouveaux éléments infléchissant ma position. Nous allons conduire en 2011 une analyse plus poussée de ces contestations d'avis afin de rechercher des éventuelles pistes d'améliorations de la qualité de mes réponses.

Le nombre de clients ayant saisi la justice

Je n'ai pas connaissance de clients ayant saisi la justice à la suite de mon intervention.

L'impact financier des avis favorables au client

J'ai proposé 154 711 euros pour mettre fin aux litiges portant sur les 157 avis « favorables au client » soit une moyenne de 1138 € par dossier. En 2009, le montant global était de 176 883 € et en 2008 de 97 595 €.

Les avis pour les DOM POM

Les dossiers de médiation des clients des Dom Pom faisaient l'objet les années précédentes d'un traitement particulier. Ils sont depuis le début de l'année 2010 intégrés au processus de traitement des dossiers de la métropole. Nous ne faisons donc plus de suivi particulier de ces saisines et avis. Ils sont intégrés dans les statistiques interprétées ci-dessus.

Le traitement des saisines de la Banque de Bretagne, Cortal Consors et Wealth management

Comme les années précédentes, j'ai traité en 2010 des avis pour ces filiales. Seul un avis a été donné pour Wealth management.

BANQUE DE BRETAGNE

Les investissements effectués par la Banque de Bretagne dans le courant de l'année 2009 pour améliorer le processus de traitement des réclamations ont porté leurs fruits. Sur les 14 dossiers parvenus à la médiation, 11, n'ayant pas épuisé les recours internes ont été traités par les services de la banque (8 concernent la vie du compte dont 7 incidents, 1 le crédit, 1 l'assurance vie et 1 la prévoyance), 2 saisines n'étaient pas éligibles (refus de crédit) et un seul dossier lié à un problème de crédit, a donné lieu à un avis, confirmant les propos de la banque.

La Banque de Bretagne devrait fusionner avec BNP Paribas, les comptes de la clientèle des particuliers vont progressivement migrer vers BNP Paribas en fin d'année 2011.

CORTAL CONSORS

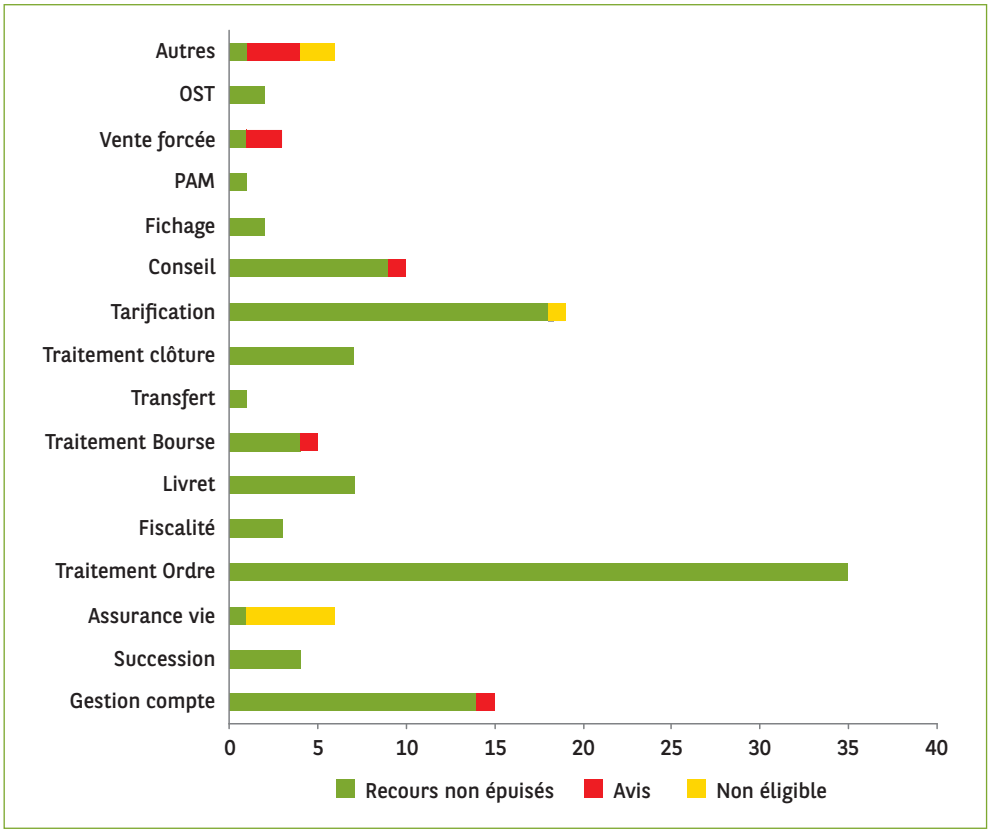
Récapitulatif de l'activité :

Les dossiers sont éligibles à la médiation après épuisement des recours internes, que sont le Service Qualité Clientèle puis la Direction Commerciale. Dès lors, une grande part des litiges est résolue sans qu'il soit nécessaire de me les soumettre. En 2010, j'ai rendu 8 avis (15 en 2009) dont 2 favorables au client (4 en 2009) pour un montant global de 4 040 € (10 355 € en 2009).

	2010	2009	2008	2007
Nombre de dossiers	126	246	251	249
Non éligibles	8	8	20	76
Eligibles	118	238	231	173
Recours non épuisés	110	223	219	153
Avis de la Médiatrice	**8**	**15**	**12**	**20**
dont avis favorables au client	2	4	2	1
Coût	4 039,99 €	10 355,20 €	1 091,52 €	1 854 €

Caractéristiques des dossiers

1. Domaines



Les principales réclamations portaient, en 2010, sur le traitement des ordres (virement, achat/vente de produits financiers) à hauteur de 28 %, sur l'application de la tarification générale (15 %) et la gestion courante des comptes (relevés, comptes débiteurs, défaut d'envoi de documentation) pour 12 %.

Les 8 avis que j'ai rendus, portaient sur des situations spécifiques qui n'avaient pu être résolues par Cortal Consors, et concernaient principalement l'activité de courtage (défaut d'information ou de conseil, demandes d'indemnisation suite à erreur d'écriture...).

Quant aux non éligibles à la médiation, ils concernaient majoritairement l'assurance vie (5 dossiers sur 8, relatifs à la structure des contrats notamment). Un dossier concernait la politique tarifaire, et les deux autres n'étaient pas éligibles puisque donnant lieu à des procédures judiciaires.

2. Délais

Le délai de traitement moyen au titre de l'année 2010 a été établi à 30 jours pour un délai légal fixé à 60 jours. La diminution du flux entrant a permis un traitement plus diligent des réclamations qui me sont adressées.

3. Coûts

Les deux dossiers pour lesquels j'ai donné raison au client ont donné lieu à des propositions d'indemnisation de 517 euros et 3 523 euros.

Dans le premier cas, le client a accepté la proposition sous réserve d'une majoration de 105 euros que Cortal Consors lui a accordée. Dans le second cas, le client avait également demandé une réévaluation de l'indemnisation que je lui avais proposée, celle-ci a été rejetée par Cortal Consors. Le client a finalement donné son accord pour le remboursement de 3 523 euros initialement proposés.

Évolution 2009/2010

On peut noter une forte diminution de la quantité de dossiers adressés à la médiation par rapport à 2010, qui est passée de 256 à 126, soit une baisse de 51 %. Cela a permis une diminution du délai de traitement (30 jours au lieu de 44 en 2009).

En revanche, il n'y pas eu d'évolution notable dans les domaines, les clients s'adressant à la Médiation en 2010 sur des sujets comparables à 2009 (majoritairement le traitement des ordres et l'application de la tarification).

Observations diverses

Plus de 60 % des dossiers reçus ont été traités par le Service Qualité Clientèle de Cortal Consors, et 27 % environ par la Direction Commerciale. Les dossiers que j'ai eu à traiter représentent 13 % des dossiers reçus.

J'ai pu constater que de nombreux clients sollicitent directement la Médiation, sans au préalable s'adresser au Service Qualité Clientèle, malgré une mention claire sur leurs relevés de compte indiquant que la saisie de la Médiatrice n'est possible qu'après épuisement des voies de recours internes.

À noter quelques cas de clients qui m'écrivent pour de simples demandes d'informations, voire pour solliciter la clôture de leur compte, sans évoquer le moindre litige.

Chapitre 3 :
Les propositions de la médiatrice pour améliorer le traitement des conflits entre BNP Paribas et ses clients particuliers

Au-delà du traitement des conflits entre la banque et son client qui n'ont pas été réglés par les services compétents de la banque, j'ai pour mission de proposer à BNP Paribas des pistes possibles d'amélioration pour une meilleure satisfaction des clients. Il est bien évident que la banque qui exploite le contenu des 22 900 réclamations qu'elle reçoit dans l'année dispose de moyens suffisants pour repérer les pistes d'amélioration des services qu'elle rend. Toutefois, l'indépendance dont je dispose par rapport à la banque, les réflexions auxquelles je participe dans différentes instances professionnelles de médiation ou de relations avec les associations de consommateurs, l'approche spécifique des dossiers que demande la médiation, la possibilité qui m'est accordée de rencontrer la Direction générale et la disponibilité de celle-ci, me permettent de proposer des mesures qui pourraient éviter bon nombre de litiges qui me parviennent. Mes propositions viennent compléter les échanges fréquents que j'entretiens avec la Responsable du service Qualité et relations consommateurs tout au long de l'année.

Bilan des recommandations des années précédentes

Dans son rapport pour l'année 2009, la médiatrice précédente avait proposé un certain nombre de recommandations dont il est important de suivre la réalisation.

Traitement des dossiers de successions

Fin 2009, BNP Paribas a signé avec le Conseil supérieur du notariat (CSN) un accord pour mettre en place un processus de traitement des successions et des outils communs à la banque et au notariat afin de diminuer le temps de traitement de celles-ci. Un point annuel était prévu entre le CSN et la banque pour s'assurer de la bonne application des outils par les deux parties, mesurer l'efficacité des mesures décidées, suivre l'évolution des délais de traitement des dossiers par BNP Paribas et mettre en place éventuellement des actions correctives.

Le point annuel prévu entre le Conseil supérieur du notariat et BNP Paribas n'a pas eu lieu en 2010 ce qui me parait regrettable. Nous recevons à la médiation de nombreux dossiers de successions qui démontrent que les outils et processus communs mis en place par le notariat et BNP Paribas sont peu appliqués que ce soit par le notariat ou par la banque. Par ailleurs, certaines mesures que continue d'appliquer la banque mériteraient un échange plus fréquent avec les instances du notariat dans l'intérêt de leurs clients communs.

Nous savons toutefois, qu'une équipe informatique commune CSN/BNP Paribas travaille depuis le milieu de l'année 2010 à la dématérialisation des échanges entre les offices notariaux et la banque afin d'améliorer la rapidité et la fiabilité de traitement des dossiers de successions.

Par ailleurs, une rencontre entre les responsables de la banque et ceux du CSN concernés par ce dossier devrait être organisée début 2011.

Le conseil et l'assistance

De nombreux dossiers traités en 2010, montrent que les clients confirment des attentes croissantes, en matière d'assistance, de conseil, d'expertise et d'informations claires et exhaustives.

Les clients modestes réclament un accompagnement plus compréhensif et personnalisé de leurs difficultés. Les plus aisés attendent une réactivité plus grande de leurs conseillers.

La médiatrice précédente, dans son rapport pour l'année 2009, recommandait à BNP Paribas que les conseillers :

- Attirent mieux l'attention des clients sur les risques des placements et consignent dans des comptes rendus précis et datés, le détail des entretiens qu'ils ont avec leurs clients et des conseils qu'ils donnent pour répondre aux attentes qu'ils ont exprimées.
- Soulignent plus précisément les différences entre les différents types de gestion de portefeuille sous mandat.
- Préviennent les clients lorsque le débit de leur compte devient dangereux et les accompagnent pour trouver des solutions afin d'éviter des exclusions bancaires ou des facturations de frais pénalisantes.

Depuis longtemps, BNP Paribas a mis en place pour les conseillers, des outils d'enregistrement des comptes rendus d'entretiens avec les clients. En cas de litige avec un client, la banque me fait suivre ces documents qui, lorsqu'ils sont renseignés avec qualité, me permettent de conduire, à partir d'éléments tangibles, l'analyse que je fais du litige. Il reste à regretter que les conseillers ne prennent pas toujours le temps de renseigner l'outil mis en place ou que leur compte rendu ne reprenne pas toutes les informations utiles lorsqu'un conflit arrive avec leur client.

Par ailleurs, les directeurs d'entités conduisent tous les deux ou trois mois des entretiens d'accompagnement des conseillers pour vérifier la conformité de l'offre proposée aux besoins des clients.

BNP Paribas me confirme avoir pris certaines mesures et créé différents outils de prévention et d'accompagnement de la clientèle en situation fragilisée :

- La banque incite fortement ses conseillers à préconiser, en fonction des risques courus, des solutions de crédit amortissable plutôt que de laisser un découvert que le client ne peut combler rapidement.
- Pour diminuer les agios sur découverts non autorisés, elle propose également une carte « Electron » qui ne peut être utilisée que si le compte est provisionné.
- Une agence spécialisée est sollicitée pour accompagner les personnes en situation fragile.
- Une commission ad hoc propose des solutions adaptées à chaque client, qui rencontre des difficultés à rembourser un crédit relais.
- Enfin, concernant les frais bancaires perçus en cas d'incidents, des mesures sont actuellement à l'étude.

Le traitement des réclamations

Dans son rapport sur l'année 2009, la médiatrice qui m'a précédée, mettait l'accent sur la difficulté pour la banque de compenser financièrement certaines erreurs sans impact financier, un oubli ou un comportement jugé agressif ou discourtois. Ces compensations sont difficiles à évaluer et donnent souvent lieu à des négociations qui finissent parfois par recréer un litige qui arrive à la médiation. Les conseillers offrent bien la gratuité d'un service pendant quelques mois mais ces compensations ne sont pas toujours appréciées par les clients. La médiatrice précédente recommandait à la banque ***« d'imaginer des formes de compensations susceptibles de lui faire oublier ses ressentiments »***. La banque incite ses directeurs d'agence à pratiquer les « gestes d'amour » (invitations, concerts, manifestations sportives, spectacles...).

Il était également proposé d'améliorer le contenu des réponses aux réclamations formulées par les clients. Je suis témoin de tous les efforts qui sont faits par la banque en matière de formation des personnes en charge du traitement des réclamations et d'analyse des réponses et de préconisations. Des fascicules de conseils, de recommandations sont rédigés et transmis aux services « relations consommateurs ». Des audits sont conduits. Toutefois, je suis amenée encore à m'occuper de trop de litiges qui auraient pu être évités si la réclamation avait été traitée selon les recommandations formulées.

Propositions nouvelles à partir des demandes des clients en 2010

Au-delà des propositions issues du traitement de certains cas particuliers de litiges dont je discute, avec la Responsable du Service « Qualité et relations consommateurs », je souhaite proposer certaines préconisations qui me paraissent importantes de mettre en place pour éviter à l'avenir des conflits avec les clients.

Assouplir les règles internes à BNP Paribas dans le traitement des successions

Je suis amenée à traiter de nombreuses réclamations concernant des dossiers de successions par la banque. Ces dossiers me sont adressés par des clients et par des notaires.

BNP Paribas semble appliquer des règles de prudence que les clients ne comprennent pas.

Celles-ci pourraient être analysées avec le Conseil supérieur du notariat avec qui BNP Paribas a mis au point des outils et des procédures communes pour le traitement des successions. Une réunion est organisée début avril 2011 pour faire le point des accords passés et vérifier si certaines règles de BNP Paribas dans le traitement des successions ne pouvaient être assouplies.

Améliorer l'information du client

Sur la médiation

- Il convient d'améliorer l'accès au médiateur en cas de mécontentement des clients dans le traitement par la banque de sa réclamation. BNP Paribas pourrait indiquer les coordonnées du médiateur sur tous les courriers de réponse au client envoyés par ses services consommateurs ou par ses agences.
- La charte de la médiation de BNP Paribas prévoit que le recours à la médiation interrompt le délai de prescription pendant le traitement du dossier par le médiateur. Nombreux sont les clients qui me saisissent car ils ne comprennent pas que la banque ait pris des mesures à leur encontre (clôture de compte, envoi en contentieux..) alors que leur litige aura été reconnu éligible par la médiatrice. Une correction pourrait être apportée dans la charte pour préciser la notion de prescription.

Sur les rémunérations, les tarifs et les frais

- J'ai eu à traiter la demande de quelques clients qui se plaignent de ne pas avoir été informés à temps de la baisse des taux sur livret. Ils demandaient réparation pour le manque à gagner sur des placements plus rémunérateurs qu'ils auraient pu choisir. Le changement de taux de rémunération des comptes sur livret est indiqué sur les extraits de compte chèques et ceux des comptes sur livret. Si le client n'a pas de compte chèques et que son compte sur livret n'est l'objet d'aucun mouvement, le client ne sera, en effet, informé qu'à la réception de son extrait de compte sur livret en début d'année suivante. Toutefois, BNP Paribas a mis en ligne sur www.bnpparibas.net les conditions de ces comptes. Elles sont donc consultables à tout moment. Peut-être conviendrait-il de le rappeler aux détenteurs de compte sur livret soit par courrier soit par courriel.
- Les frais bancaires prélevés sur les virements internationaux ne semblent pas figurer sur le récapitulatif annuel des frais. Certains clients accusent la banque d'un manque de transparence.
- J'ai également relevé quelques litiges dus à des différences de présentation des frais sur vente d'OAT entre le fascicule papier « conditions et tarifs » et la présentation sur internet. Afin d'éviter ce genre de litige, pourquoi ne pas modifier le tarif présenté sur internet, qui prête à interprétation, en reprenant la rédaction du tarif papier dont la formulation est beaucoup plus claire ?

Sur les comptes titres et assurance vie

- Dans les dossiers d'assurance vie que j'ai eu à traiter en 2010, un problème récurrent apparaissait concernant la facturation des frais de gestion des contrats en unités de compte. Ces frais ne font pas l'objet d'une facturation facilement compréhensible pour le client. Comme dans la plupart des produits similaires commercialisés par d'autres banques, ils viennent diminuer le nombre d'unités de compte en gestion que le client ne repère pas facilement. Pourquoi ne pas montrer plus de transparence dans la facturation de ces frais comme cela se passe sur les comptes titres ? Cela permettrait d'éviter réclamations et litiges.

Gérer autrement les incidents de Cartes bancaires

Utilisation frauduleuse des cartes

Comme nous l'avons vu dans les chapitres précédents, les litiges sur carte bancaire représentent 13,51 % de la totalité des avis que j'ai traités en 2010. Ils relèvent en majorité de retraits d'espèces dans les distributeurs ou d'une utilisation frauduleuse de la carte alors que les clients soutiennent ne pas en avoir été dépossédés. Ces derniers ne comprennent pas que malgré leur dépôt de plainte à la police, la banque refuse le remboursement de ces fraudes, la carte n'ayant été ni dérobée et ni contrefaite. L'image de la banque en sort ternie alors qu'elle ne peut pas assumer la responsabilité de ces fraudes puisque les contrôles qu'elle effectue confirment que les retraits contestés ont bien été effectués avec la carte du titulaire et son code, après lecture de la puce.

Consciente de l'impact de ces litiges sur la confiance entre un établissement financier et son client, les banques, pour la plupart confrontées aux mêmes difficultés, cherchent les moyens de s'assurer que le détenteur de la carte en est bien l'utilisateur.

Il est difficile pour BNP Paribas de rechercher seule des solutions satisfaisantes aux utilisations frauduleuses. Je ne peux qu'espérer que la profession saura les trouver et les mettre en application rapidement.

Possibilité de blocage des retraits et des paiements par carte bancaire dès que le découvert autorisé est atteint

Se plaçant dans le débat plus large du surendettement, l'utilisation abusive de la carte bancaire pourrait être mieux encadrée pour des clients à risque. Avec l'accord préalable du client, la banque ne pourrait-elle pas disposer de modalités de blocage de ces paiements ou retraits lorsque le découvert autorisé est atteint ?

Renforcer les informations sur les conditions particulières des prêts

Une partie significative des litiges liés aux prêts relève d'incompréhensions ou de méconnaissance d'informations relatives aux conséquences particulières :

D'un remboursement anticipé du prêt

Bien que le contrat signé prévoit clairement des indemnités de remboursement anticipé, les clients se plaignent d'avoir à les payer notamment lorsqu'ils croient en avoir négocié certaines modalités.

Du non paiement de mensualités ou leur report

Les clients ignorent ou ne comprennent pas que lorsqu'ils ne payent pas une mensualité ou qu'ils demandent un report d'échéances sur une certaine période, leur dette se trouvera augmentée des intérêts sur les sommes qui auraient dû être remboursées.

De l'interruption de prélèvement des mensualités sur plusieurs mois

Certains contrats prévoient la possibilité pour les emprunteurs de demander un report d'échéances pendant une certaine période. Les clients ne sont pas suffisamment informés des conséquences du report des échéances et des possibilités offertes : coût supplémentaire dû au report et possibilité d'allongement de la durée de leur prêt ou répartition des échéances reportées sur l'ensemble des amortissements sans modification de la durée initiale.

Une fiche intitulée « conditions particulières du prêt souscrit », obligatoire pour les prêts, indique le montant et la durée du crédit, les assurances souscrites, le montant des mensualités et leur nombre, les divers frais de dossier et le taux effectif global du crédit.

Pourquoi ne pas intégrer également dans cette fiche synthétique, une information sur les conditions de remboursement anticipé du prêt, la facturation d'intérêts supplémentaires en cas de report de mensualités, les conditions de reprise du prêt en cas de report d'échéances ?

Chapitre 4 :
Principales mesures réglementaires de 2010 sur la relation banque/clients

La crise sans précédent vécue depuis plus de deux ans a révélé la nécessité de réformer et de renforcer les normes existantes relatives à la régulation bancaire et financière pour rétablir la confiance des consommateurs dans leur banque. En matière bancaire et financière, l'impact des décisions prises par l'Union Européenne se renforce chaque année dans les pays membres, entrainant des changements importants dans les textes qui régissent les relations des banques avec leurs clients. Les pouvoirs publics se mobilisent pour transposer en France, les dispositions réglementaires prises au niveau européen en adaptant sa législation interne.

■ Les mesures visant à renforcer la surveillance du système financier

Tant au niveau international (G20) qu'au niveau européen, il est réaffirmé la nécessité de rétablir la confiance vis-à-vis du secteur financier et bancaire qui passe par une protection accrue des consommateurs. Celle-ci ne peut être efficace que si les États se dotent de moyens de contrôle efficaces.

Au niveau européen

L'Union européenne travaille à instaurer un système financier plus transparent, plus responsable et plus soucieux de la protection du consommateur. Elle a créé trois nouvelles autorités européennes de supervision du secteur bancaire et financier (AES) :

- L'Autorité européenne bancaire (EBA).
- L'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (EIOPA).
- L'Autorité européenne des marchés financiers (ESMA).

Ces autorités, dotées de la personnalité morale, ont pour mission de s'assurer de la cohérence avec les textes communautaires des mesures prises par les Etats, d'élaborer un « recueil réglementaire unique » (Normes techniques en matière de règlementation et d'exécution) appliqué à tous les établissements bancaires et financiers européens, de prendre des mesures d'urgence contraignantes (pouvoir d'injonction) et de jouer un rôle de médiateurs en cas de conflits entre autorités de contrôle nationales (avec possibilité de trancher en cas d'échec de la médiation).

En France

L'ordonnance du 21 janvier 2010 a donné naissance (en France) à la nouvelle ***Autorité de contrôle prudentiel (ACP)***, issue de la fusion des anciennes autorités de contrôle des banques et des assurances.

« La réforme du système français de supervision répond à trois objectifs : accroitre la stabilité financière, renforcer la sécurité des consommateurs et mieux faire entendre la voix de la France en Europe et dans les négociations internationales » (1).

Afin d'assurer sa mission relative à la sécurité du consommateur et au respect des textes règlementaires en matière de pratiques commerciales, et pour coordonner le contrôle de la commercialisation des produits financiers, quel qu'en soit son circuit de distribution, l'ACP *(Autorité de contrôle prudentiel)* et l'AMF *(Autorité des marchés financiers)* ont crée, sans qu'il soit doté d'une personnalité morale, un pôle commun : ***le Pôle Assurance, Banque, Epargne, Info Service (2).***

Ce pôle commun répond à l'objectif d'améliorer la protection des clients en

- Coordonnant les propositions de priorités de contrôle de la commercialisation des opérations et des services financiers.
- Alertant le public contre des pratiques de certains établissements.
- Publiant la liste des acteurs et des produits autorisés.
- Offrant des conseils pratiques et orientant les demandes du public vers les instances appropriées.

Ce pôle assure « une veille publicitaire, un contrôle du respect des obligations professionnelles envers les clientèles et de mise en place d'un guichet commun de réception des demandes de la clientèle » (3).

Les suites des contrôles diligentés et les éventuelles sanctions qui en découleraient feront l'objet de décisions qui remonteront à l'ACP (produits d'assurance et de crédit) ou à l'AMF (épargne financière) selon les compétences de chacune de ces autorités.

■ ■ Les mesures relatives au crédit

En 2008, l'Union européenne sous la forme d'une directive, a pris des mesures afin d'harmoniser les législations des Etats membres et renforcer la protection du consommateur. En France, la loi « Lagarde » en juillet 2010 transpose la directive européenne relative au crédit à la consommation.

La directive européenne 2008/48/CE du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs

Elle a pour but d'harmoniser les opérations de crédit en Europe. Elle impose :

- au prêteur de fournir des explications à l'emprunter afin d'adapter le crédit au projet du client ;
- une obligation d'évaluation par le prêteur de la solvabilité de l'emprunteur ;
- une information standardisée sur les conséquences de l'engagement.

(1) www.banque-france.fr/acp/index.htm
(2) La création de ce pôle est prévue dans l'ordonnance du 21 janvier 2010 citée ci-dessus).
(3) Discours ACP du 30/04/2010.

Les mesures prises en France

La loi « Lagarde »

La ***loi N° 2010-737 du 1er juillet 2010*** portant réforme du crédit à la consommation dite « loi Lagarde » transpose la directive européenne du 28 avril 2008, tout en modifiant plus largement le crédit à la consommation et les procédures de surendettement.

- Le champ d'application de la réglementation est étendu :
  - Plafond de crédit porté d'un montant de 21 500 € à 75 000 €.
  - Les crédits jusqu'à 3 mois sont désormais inclus (sauf autorisation de découvert d'un mois maximum, les crédits gratuits (ou frais négligeables) d'une durée maximum de 3 mois)
- Nouvelles règles d'encadrement de la publicité.
- Pour l'information de l'emprunteur avant conclusion du contrat :
  - mise en place d'une « fiche d'information pré-contractuelle »,
  - création d'une obligation légale d'explication,
  - Obligation de vérifier la solvabilité du client.
- Allongement du délai de rétractation du contrat de crédit de 7 jours à 14 jours.
- Tout au long de l'exécution du contrat, de nouvelles obligations d'informations sont mises à la charge du préteur. Les indemnités de remboursement anticipé peuvent être perçues mais à des conditions très restrictives.
- Obligation d'un amortissement minimal pour le crédit renouvelable.
- Désignation d'un Comité chargé de définir les contours d'un fichier positif.

Mise en application de la loi « Lagarde »

- *Dès la publication de la loi (juillet 2010) :*

  Il est mis fin aux pénalités libératoires qui devaient être versées au Trésor public par les particuliers ou entreprises pour obtenir leur radiation du fichier central des chèques.

- *Au 1er septembre 2010 :*

  En matière de crédit immobilier, les emprunteurs peuvent librement choisir leur assureur (dès lors que le contrat présente des garanties équivalentes à celui proposé par le prêteur).

- *Le 1er novembre 2010 :*

  Plusieurs mesures liées au surendettement entrent en application :
  - Ouverture de l'accès de la procédure de surendettement aux particuliers propriétaires.
  - Réduction de la durée des plans de surendettement de 10 à 8 ans.
  - Réduction de la durée des procédures de surendettement de 6 mois à 3 mois.
  - Raccourcissement des durées d'inscription au FICP de 8 à 5 ans des personnes faisant l'objet d'une procédure de surendettement.
  - Suspension des mesures d'exécution dès recevabilité du dossier de surendettement.
  - Préservation de la relation bancaire : Obligation pour les banques de poursuivre les services bancaires.

- *Au 1er avril 2011 :*

  Le taux d'usure pour le crédit à la consommation est réformée afin d'encourager le développement du crédit amortissable.

- *Au 1er mai 2011 :*

Les autres mesures de la loi « Lagarde » : amortissement minimum du capital, vérification de la solvabilité de l'emprunteur, délai de rétractation entreront en application.

■ ■ ■ Les mesures prises en faveur d'une tarification plus transparente et plus juste

En septembre 2009, la Commission Européenne remettait les résultats d'une étude sur le coût des services bancaires et mettait en avant une absence de transparence tarifaire notamment en France. À la suite d'une mission confiée le 17 mars 2010 par Christine LAGARDE, Ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, à Georges PAUGET et Emmanuel CONSTANS sur les frais bancaires, plusieurs mesures concernant la tarification sont décidées lors d'une réunion au CCSF (Comité consultatif du secteur financier), le 21 septembre 2010. Elles feront l'objet d'un premier bilan par le CCSF le 1er juin 2011.

Étude de la Commission européenne sur le coût des services bancaires

Cette étude (1), réalisée en septembre 2009, met en avant :

- Une impossibilité pour les consommateurs de comparer les offres entre les différentes banques de l'Union européenne.
- Une information en ligne incomplète.
- Une disparité des frais de tenue de compte entre les pays.
- Une insuffisante prise en compte des besoins des clients.

Différentes mesures prises en France pour renforcer la transparence sur les frais bancaires

Dans leur rapport, Georges PAUGET et Emmanuel CONSTANS émettent un certain nombre de propositions :

- ***Améliorer la lisibilité sur les frais bancaires afin de faciliter les comparaisons entre établissements :*** encadré en tête des tarifs sur le prix des dix services les plus utilisés, sommaire type, normalisation des termes employés, total des frais bancaires dans les relevés de compte mensuels (mi-2011)
- ***Adapter les services et forfaits aux besoins des clients :*** forfait personnalisable pour le client…
- ***Anticiper les incidents et limiter les frais afin de réduire leur impact pour les clients fragiles.***
- ***Améliorer l'offre pour les clients démunis de chéquier*** (gamme de moyens de paiements alternatifs au chèque).

La profession bancaire s'est engagée à mettre en place les mesures correspondantes.

(1) La FBF (Fédération bancaire française) a réagi vivement à cette étude qui ne semblait pas avoir tenu compte des dernières mesures adoptées par la France.

■■■■ Autres textes relatifs à la garantie des dépôts et à la nouvelle convention AERAS

L'arrêté du 29/09/2010, relève le plafond d'indemnisation en cas de défaillance d'une banque

La Directive du 11 mars 2009 modifiant celle de 1994 relative aux systèmes de garantie des dépôts visait une harmonisation des niveaux de garantie à 100 000 €, d'ici le 31 décembre 2010.

En cas de défaillance d'une banque, les dépôts d'espèces, les titres et certaines cautions délivrées par les banques sont couverts par le Fonds de garantie des dépôts. À partir du 29 septembre 2010, le plafond d'indemnisation des dépôts est passé de 70 00 € à 100 000 €.

Amélioration de la convention AERAS

Créée en 2007, l'AERAS, permet aux emprunteurs présentant un risque aggravé de santé de bénéficier de couvertures d'assurance adaptées à leurs cas.

Le 1er février 2011 se met en place la nouvelle convention qui apporte les améliorations suivantes :

- Renforcement de l'information au sein des banques.
- Mise en place d'une nouvelle garantie invalidité à partir du 1er septembre 2011.
- Amélioration des questionnaires de santé pour une meilleure lisibilité et compréhension.
- Relèvement du plafond de prêt : 320 000 € pour un prêt immobilier (à partir du 1er septembre 2011) et 17 000€ pour les crédits à la consommation (à partir du 1er mai 2011).
- Modification des critères de prise en charge de certaines surprimes d'assurance à partir du 1er septembre 2011.
- Présentation par les établissements d'une fiche sur les garanties alternatives possibles (en cours d'élaboration).

Les mesures relatives aux modes amiables de règlement des conflits

La directive européenne 2008/52/CE, sur « certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale » incite l'ensemble des états membres à définir un cadre visant à développer la médiation dans le respect des orientations de la directive. En France, plusieurs mesures et initiatives existent déjà (1). La transposition de la directive dans le droit français doit être réalisée au plus tard le 21 mai 2011.

La directive européenne 2008/52/CE

La directive définit les termes de médiation et de médiateur, la médiation n'étant pas considérée comme une alternative à la saisie des tribunaux mais comme une méthode de résolution des conflits à part entière.

Les grands principes de la médiation doivent être respectés notamment la liberté des parties de choisir ce mode de règlements des conflits et la confidentialité par rapport au contenu des échanges et aux documents présentés.

La directive s'applique aux litiges transfrontaliers en matière civile et commerciale.

La médiation ne doit pas empêcher une procédure judiciaire ou un arbitrage. À cet effet, le processus de médiation suspend le délai de prescription. De plus, les états devront veiller à donner la possibilité de rendre exécutoire les accords transactionnels issus de la médiation.

La directive oblige les états à définir les moyens d'assurer une médiation de qualité ainsi sont encouragés la formation, l'adhésion à des codes de bonne conduite et la mise en place de système de contrôle pour les médiateurs et les organisations fournissant des services de médiation.

La transposition de la directive en France

Si la transposition de la directive n'est pas encore réalisée, des mesures ont déjà été prises par les pouvoirs publics rentrant dans le cadre de la directive. La France procédera par ordonnance.

En vue de la directive européenne sur la médiation, Jacques FLOCH, ancien ministre et alors député de Loire Atlantique a rédigé en 2007 un rapport sur la médiation en Europe adopté à l'unanimité par le Parlement. Après un état des lieux de la médiation en Europe, ce rapport mettait en exergue l'intérêt pour les différents pays du développement de ce mode amiable de règlements des conflits.

En 2008, Le premier président de la Cour d'Appel de Paris, Jean-Claude Magendie a présidé une commission sur le thème « Célérité et qualité de la justice. La médiation une autre voie ». Cette commission a proposé des actions concrètes pour promouvoir la médiation au sein de la Justice. Certaines actions proposées ont été enclenchées comme par exemple, la présence de médiateurs en audience des chambres sociales de la Cour d'Appel de Paris.

(1) Une loi existe depuis le 8 février 1995. Elle donne la possibilité au juge de recourir à une médiation après l'accord des parties. La loi Murcef 2001-1168 du 11 décembre 2001 rend la médiation obligatoire pour le traitement des différends entre les clients et leur banque. Le décret 2010-1165 du 1er octobre 2010 a institutionnalisé au niveau de chaque cour d'appel, le magistrat coordonnateur en matière de conciliation et de médiation. Il a pour mission de participer au développement de la médiation qui implique que tous les acteurs soient convaincus qu'une solution négociée a plus d'avantages qu'une solution imposée.

En février 2009, sous l'égide la l'Association nationale des médiateurs (ANM), un groupe d'organisations de médiation (ROM) a présenté officiellement un « Code national de déontologie du médiateur ». Ce code formalise l'ensemble des garanties éthiques que s'engagent à respecter les médiateurs et leurs organisations tant en médiation judiciaire que conventionnelle.

Saisi par le Premier ministre, le Conseil d'État a réalisé une étude, adoptée par l'Assemblée générale du Haut Conseil le 29 juillet 2010. Ce rapport renforce l'ensemble des aspects de la directive à propos de la médiation visant à notamment promouvoir la médiation en tant que mode autonome de résolution des conflits et émet différentes propositions :

- Élargissement du champ de compétence de la directive à tous les conflits (internes et transfrontaliers) dans les domaines civil, commercial et administratif (marchés publics, délégation de service public, contrat de partenariat, responsabilité à l'occasion des dommages de travaux publics... domaines jusqu'alors non couvert en France par la médiation).
- Renforcement des garanties entourant la médiation : mise en ligne des codes de bonne conduite sur un site internet public, information systématique sur l'existence de ces codes, mises en place de mécanismes de contrôle en privilégiant le régime d'adhésion volontaire à des associations agréées, formation des médiateurs par des organismes agréés.
- Précisions particulières apportées par le Conseil d'État :
  - Distinction claire de la médiation par rapport à l'arbitrage, la transaction et la conciliation.
  - Rappel des cinq critères, communs à tous les pays de l'Union, pour la médiation : exigence de qualité du médiateur, garantie d'indépendance et d'impartialité, caractère exécutoire conféré aux accords, respect de la confidentialité et suspension des délais de prescription.
  - Conditions et garanties que doit satisfaire le médiateur : extérieur aux parties, impartial, indépendant, efficace, compétent, probe.

Les médiations bancaires et autres médiations institutionnelles ne sont que partiellement concernées par les propositions du Conseil d'État.

Création de la commission de la médiation et de la consommation

Lors des assises de la consommation, en 2009, Hervé NOVELLI, secrétaire d'État chargé des PME, du tourisme, des services et de la consommation a indiqué souhaiter mettre en place une « Commission de la médiation ».

La loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation a institué une nouvelle instance : la ***Commission de la médiation de la consommation*** auprès de l'Institut national de la consommation (INC). Elle est « chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toutes natures pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation non judiciaires en matière de consommation ».

La commission a démarré ses travaux le 1er janvier 2011. Elle est chargée d'observer et d'analyser les modalités et les résultats des dispositifs de médiation de la consommation et de proposer des solutions pour faciliter le développement de celle-ci dans des secteurs non pourvu d'un mécanisme de médiation. Elle commencera sa mission par l'élaboration d'une charte des bonnes pratiques à l'horizon du mois de juillet 2011. Puis à l'horizon 2012, elle compte avoir étendu la médiation à tous les secteurs économiques.

La médiation bancaire contrôlée par le ***Comité de la médiation bancaire*** auprès de la Banque de France ne sera pas régie par cette nouvelle instance.

L'état prévoit la transposition de la directive européenne d'ici le 22 mai 2011. Il procèdera par ordonnance afin de laisser au processus de médiation toute sa souplesse.

Annexes

Annexe 1 : Participation de la médiatrice à diverses instances et colloques 36

Annexe 2 : Récapitulation statistique des demandes et avis 40

Annexe 3 : Charte de la médiation de BNP Paribas 42

Annexe 1
Participation de la médiatrice à diverses instances et colloques

Parallèlement à ma mission auprès du Groupe BNP Paribas, j'exerce plusieurs activités dont celle de médiation conventionnelle et judiciaire dans des domaines autres que celui de la consommation. Je suis, de ce fait, amenée à participer à de nombreuses actions de réflexion, de professionnalisation et de promotion de la médiation dans toutes ses dimensions. Par ailleurs, je participe à des instances s'intéressant à la médiation de la consommation auxquelles sont associées plusieurs associations de consommateurs.

Ces travaux me permettent :

- d'enrichir et d'adapter ma pratique de la médiation auprès de BNP Paribas en m'appuyant sur les expériences d'autres médiateurs et la diversité de leur mode d'exercice de la médiation
- d'apporter au traitement des dossiers de médiation et aux équipes de BNP Paribas en charge de la qualité et de la relation consommateur qui le demandent, une expérience des compétences acquises lors de ces travaux.

Membre de plusieurs instances de médiateurs

Le Club des médiateurs du MEDEF

Ce club, mis en place par le MEDEF, en 2008, s'est fixé pour mission de développer le recours à la médiation pour traiter des litiges de la consommation et de conduire des actions pour assurer la qualité de la médiation. Il donne l'occasion à une vingtaine de médiateurs auprès d'entreprises privées et publiques, d'échanger sur leur mission, sur leurs pratiques. Ce club peut également proposer des réponses à des textes règlementaires français ou européens qui ont un impact sur la médiation ou sur le traitement des litiges avec les clients.

En 2010, à la suite de la publication, en 2009, de son guide « médiation et consommation », le Club des médiateurs du MEDEF a élaboré une « grille d'efficacité et d'impartialité de la médiation pour les litiges liés à la consommation ». Il définit les critères à évaluer pour mesurer l'impartialité et l'efficacité de la médiation (processus de médiation, profil des médiateurs, organisation, relations clients, relations consommateurs…).

Je participe aux travaux conduits par le Club depuis le début de l'année 2010.

L'Association nationale des médiateurs (ANM)

Fondée il y a près de 20 ans, l'ANM, rassemble plus de 400 professionnels de la médiation de toutes origines et de toutes formations. Ceux-ci s'engagent à poursuivre une formation continue et à respecter le « Code national de déontologie du médiateur » rédigé par le ROM (regroupement des organismes de médiation) dont l'ANM est à l'initiative et qui a été symboliquement remis au Parlement le 5 février 2009. L'ANM a pour mission de proposer des actions assurant la qualité de la médiation qui passe par la professionnalisation des médiateurs (formation initiale et continue, analyse de pratiques, évaluation…). Elle s'investit également, fortement, dans la promotion des modes amiables de règlement des conflits.

En tant qu'adhérente puis membre du Conseil d'administration, j'ai participé en 2010, à l'organisation et à l'animation de plusieurs manifestations de l'ANM dont certaines ont reçu le soutien de BNP Paribas.

■ ■ Participation à plusieurs colloques ou réflexions traitant des modes amiables de règlement des conflits

Participation au colloque organisé par le Médiateur de la République sur le thème « Médiation : nécessité ou alibi ? » à l'Assemblée nationale le 19 janvier 2010

15 intervenants ont traité de la médiation en entreprise, de la médiation au secours de la justice et de la crédibilité des médiateurs. Les débats introduits par Jean-Paul Delevoye, Médiateur de la République, et conclus par Michèle Alliot-Marie, Ministre de la justice et Garde de sceaux, ont regroupé plus de 250 participants.

Animation d'une table ronde lors de la 3ème Conférence européenne de la médiation dont le thème était : « médiation et société civile en Europe, vers un nouvel état d'esprit (27 et 28 mai 2010)

27 nationalités étaient représentées parmi les 400 participants à cette conférence de deux jours, organisée par l'ANM et par l'ESSEC IRENE les 27 et 28 mai 2010, et à laquelle BNP Paribas a apporté son soutien.

Les débats ont été introduits par Diana Wallis, Vice-présidente du Parlement européen et la synthèse des travaux a été réalisée par le professeur Yves Chaput.

J'ai animé la table ronde sur « Comment la médiation peut aider les organisations à asseoir de manière durable leur performance ». Cette table ronde a rencontré un vif succès.

Participation à une table ronde lors des « Rendez-vous d'automne 2010 sur le thème « Médiation et argent » qui se sont tenus à l'Assemblée nationale le 5 novembre 2010.

Ces rencontres regroupant près de 200 personnes ont été organisées, comme tous les ans, par l'Association nationale des médiateurs (ANM).

Les débats ont été introduits par Dominique RAIMBOURG, Député de Loire Atlantique, membre de la commission des lois qui juge important de traiter des questions suivantes au moment où va s'ouvrir un nouveau marché de la médiation du fait de la transposition de la Directive européenne d'ici la fin mai 2011 : qui paie la médiation ? À quel moment détermine-t-on le montant de la médiation ? Quelle est la rémunération juste ? La médiation est-elle un nouveau marché ? Plusieurs intervenants dont Martin HIRSCH, Président de l'Agence du service civique, ont ensuite traité de l'importance de la médiation comme solution pour éviter à la société de se disloquer, de pouvoir – argent et médiation, de valeur – coût et prix de la médiation, de l'économie de la médiation... Après quelques témoignages se tenait une table ronde sur le thème « qui paye, qui devrait payer, faut-il payer ? Elle m'a permis d'affirmer que si la médiation se doit d'être gratuite pour le client, elle coûte cher à la banque qui met au service de la médiation beaucoup de moyens pour que la médiatrice puisse agir en toute neutralité et impartialité. Les débats ont été conclus par Luc Ferry, sur le thème « argent médiateur ou diviseur.... ».

Participation au Forum de la consommation du MEDEF

J'ai participé aux trois réunions du Forum de la consommation du Medef qui se sont tenues en 2010 portant sur le rôle de la médiation dans les relations avec les consommateurs et la création du « Comité de la médiation de la consommation » par les pouvoirs publics. Ces réunions me donnent l'occasion d'échanger non seulement avec des représentants d'associations de consommateurs mais également avec d'autres médiateurs auprès de diverses entreprises. Un représentant du service qualité et relations consommateurs de BNP Paribas fait partie des membres permanents de ce Forum de la consommation.

Rencontres de Verviers sur le thème « Un nouvel état d'esprit juridique : enjeux d'une gestion plus juste des organisations humaines ? »

En avril 2010, j'ai participé, à un groupe de réflexion d'une trentaine de magistrats, médiateurs, chercheurs, universitaires, chefs d'entreprises, philologues français et belges, qui s'est réuni à Verviers en Belgique à l'initiative de Eric Battistoni, Magistrat, Président de la chambre de surendettement de Verviers (Belgique) et de l'ANM. Les échanges ont porté sur la manière de pratiquer le droit en 2010 et sur la nécessité d'un renouvellement des méthodes de travail de la justice, si l'on veut répondre aux besoins de régulation sociale et aux attentes de justice s'exprimant dans les plaintes, les litiges. Pour arriver à la conclusion que la médiation a vraiment sa place dans la société parce qu'elle permet de rechercher des accords durables.

Participation aux rencontres de Sant' Angiolino sur le thème « Le juste, le judiciaire et la médiation »

Dans la suite des travaux conduits à Verviers, j'ai participé en juillet 2010 aux rencontres de Sant' Angiolino (Italie) organisée par Eric Battistoni et l'ANM. Une quinzaine des participants ont poursuivi les travaux de Verviers sur le thème de l'équité. J'ai pu expliquer notamment la manière dont était conduite la médiation auprès de BNP Paribas et comment intervenait l'équité dans le traitement des conflits entre la banque et ses clients.

Dans le cadre de la transposition de la Directive européenne sur la médiation civile et commerciale, participation en tant que membre du Groupe de pilotage à l'organisation d'un forum ouvert sur la « professionnalisation des médiateurs »

La Directive européenne sur la médiation civile et commerciale doit être transposée dans tous les pays de l'Union européenne d'ici le 22 mai 2011 au plus tard. Il est acquis que la France procèdera par ordonnance. Le forum ouvert organisé à l'initiative de l'ANM et par un regroupement d'institutions de médiateurs se tiendra à Paris les 24 et 25 février 2011. Il a pour but de réunir de 100 à 150 participants s'intéressant à la médiation afin de réfléchir aux actions à conduire pour s'assurer de la qualité de la médiation et donc de sa professionnalisation. Les travaux de ce forum permettront aux participants qui le souhaitent de présenter aux pouvoirs publics les points communs issus de ce forum. BNP Paribas apportera son soutien à ce forum.

Rencontre avec l'Autorité de contrôle prudentiel

L'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) a organisé le 30 juin 2010 en présence du ***Comité de la médiation bancaire,*** une réunion avec les médiateurs bancaires pour présenter le pôle commun constitué avec l'AMF ayant pour objectif le renforcement du contrôle de la communication sur les produits financiers. L'ACP souhaitait également analyser comment il pourrait être possible de mieux travailler en partenariat avec les médiateurs bancaires dans le respect du secret professionnel qui s'impose à eux.

■ ■ ■ Les rencontres avec des personnalités

Je rencontre périodiquement toutes sortes de médiateurs (bancaires, entreprises publiques et privées, médiateurs conventionnels, judiciaires...). Ces rencontres me permettent d'échanger sur leurs pratiques et d'essayer ainsi d'améliorer ma mission de médiateur. Nous sommes quelques médiateurs bancaires à vouloir constituer un groupe informel pour réfléchir ensemble à des problématiques communes. Ce groupe devrait pouvoir se constituer en 2011.

Plusieurs rencontres informelles avec le Secrétaire général du ***Comité de la médiation bancaire*** m'ont permis de me mettre rapidement au courant du rôle de cette institution et des attentes de celles-ci à l'égard de la médiation auprès de BNP Paribas.

Enfin, j'ai rencontré en 2010, lors de réunions communes médiateurs et associations de consommateurs, plusieurs représentants de celles-ci.

Des rencontres organisées au sein de BNP Paribas pour faire connaître la médiation

Au-delà des échanges fréquents avec la Direction générale de BNP Paribas et notamment avec la Responsable du service « Qualité et relations consommateurs », j'ai organisé plusieurs rencontres avec le responsable du service « Affaires spéciales et recouvrement » de la banque afin de mieux comprendre le rôle de ce service, objet de plusieurs saisines de la médiation. J'ai également visité un Groupe de BNP Paribas pour comprendre le mode de traitement des réclamations sur le terrain. Plusieurs rencontres sont prévues début 2011 avec les Responsables régionaux du réseau de BNP Paribas afin de mieux faire connaître la médiation.

Animation et suivi de formations

En septembre 2010, à l'Université du notariat, j'ai animé un séminaire de 3 jours sur le thème « Comment mieux gérer les conflits avec les clients, entre collaborateurs, entre associés – sensibilisation aux pratiques de médiation ».

Consciente de la nécessité de poursuivre l'acquisition de nouvelles compétences, j'ai suivi en 2010, huit jours de formation au sein de l'ANM ou d'autres organismes de formation.

Annexe 2

Récapitulation statistique des demandes et des avis

Thèmes	Dossiers reçus		Avis	
FONCTIONNEMENT DU COMPTE	**875**	**27,4 %**	**144**	**26 %**
Ouverture, clôture, transfert de compte, successions	226	26 %	40	28 %
Incidents : découvert autorise / non autorisé, interdiction bancaire…	499	57 %	74	51 %
Contestations d'écritures, modifications, demandes de documents, divers…	150	17 %	30	21 %
MOYENS DE PAIEMENT	**316**	**9,9 %**	**89**	**17 %**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…)	117	37 %	72	81 %
Cheques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification…)	41	13 %	5	6 %
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…)	158	50 %	12	13 %
VENTES GROUPÉES	**14**	**0,4 %**		
TARIFICATION	**431**	**13,5 %**	**58**	**11 %**
Tarification/fonctionnement compte de dépôt	338	78 %	31	53 %
Tarification/fonctionnement compte de titres	16	4 %		
Tarification/autres	77	18 %	27	47 %
OPÉRATIONS DE CRÉDIT (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation…)	**408**	**12,8 %**	**93**	**17 %**
ÉPARGNE (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée…)	**46**	**1,4 %**	**18**	**3 %**
PLACEMENTS FINANCIERS (assurance vie) / **BOURSIERS** (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre…)	**210**	**6,6 %**	**92**	**18 %**
ASSURANCES (habitation, véhicule, prévoyance, décès, DIT, perte emploi)	**52**	**1,6 %**	**21**	**4 %**
BANQUE LIBRE SERVICE	**31**	**1,0 %**	**14**	**3 %**
BANQUE À DISTANCE	**21**	**0,7 %**	**4**	**1 %**
CONTENTIEUX	**524**	**16,4 %**		
DIVERS NON ÉLIGIBLE (non client, pas de litige, autre banque…)	**266**	**8,3 %**		
TOTAL	**3 194**	**100 %**	**533**	**100 %**

Annexe 3
La Charte de la médiation de BNP Paribas

1er mars 2010

CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

BNP Paribas institue, en application de l'article L.315-1 du Code Monétaire et Financier, une médiation organisée et fonctionnant selon les règles et principes suivants.

BNP Paribas a désigné un Médiateur pour sa clientèle des particuliers.

Le Médiateur désigné s'engage à respecter le dispositif de la présente Charte.

Le mandat du Médiateur est de deux ans renouvelables.

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.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit, en langue française et par voie postale. 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 :

Médiateur auprès de BNP Paribas,
Clientèle des Particuliers
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 – 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.

III – Déroulement de la procédure de médiation

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.

IV – 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.

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.

V – 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 parties s'engagent à respecter la confidentialité des informations et documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation.
Ainsi, les constatations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits, ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure sans l'accord des parties.
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.

– Levée du secret bancaire

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de la banque pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la Médiation.

– 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.

– Compétence et Impartialité

Le Médiateur est neutre, impartial et indépendant.
BNP Paribas a pris les mesures nécessaires pour garantir son indépendance.

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 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.

MZ14400 - 04/2011