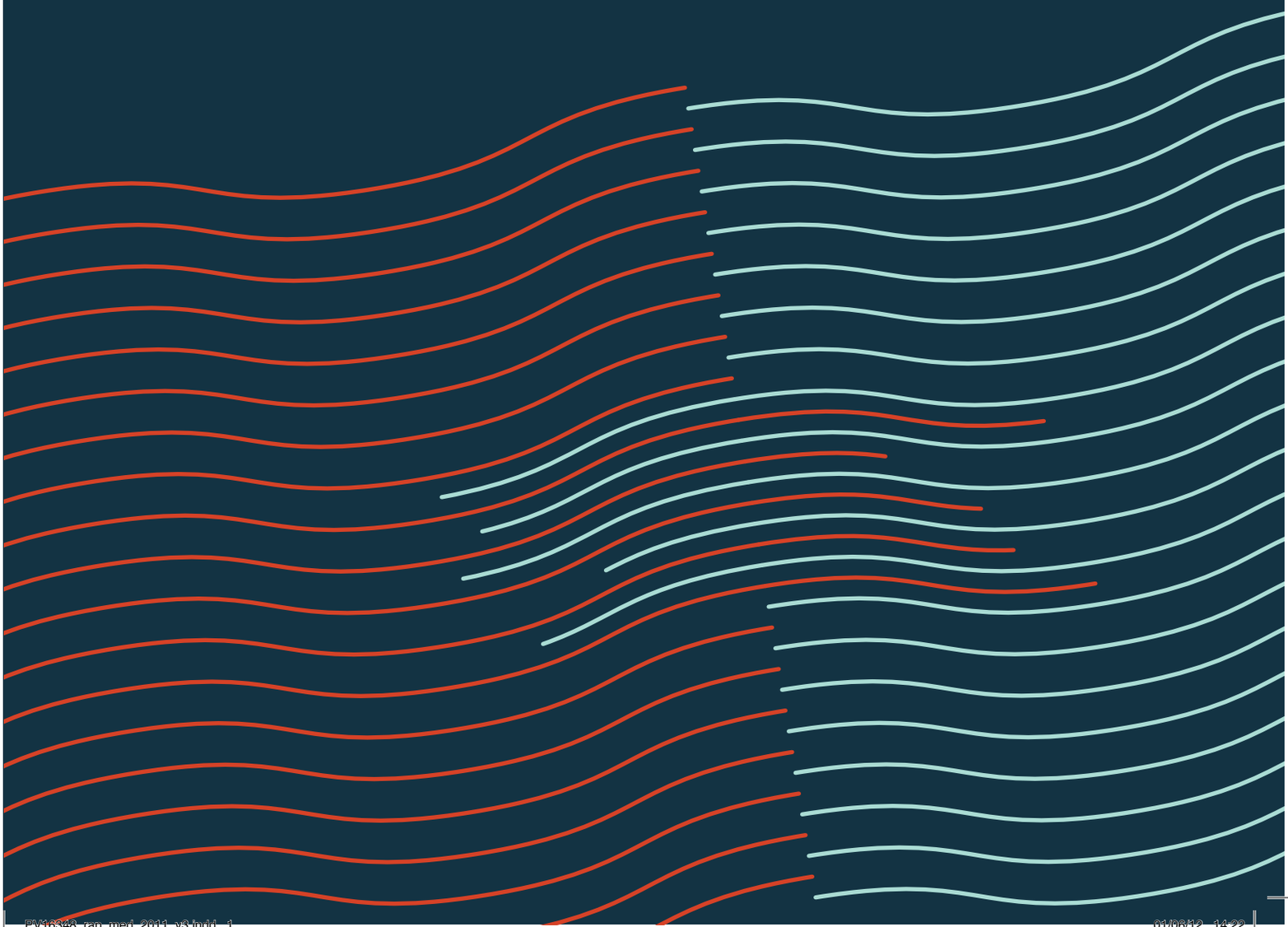
Année 2011

RAPPORT DU MÉDIATEUR DES PARTICULIERS

auprès de BNP Paribas



PV16348_rap_med_2011_v3.indd 1 01/06/12 14:22



Dominique Chevaillier Boisseau,
Médiatrice auprès de BNP Paribas,
Cortal Consors et Banque de Bretagne

Maîtrise de gestion et DEA de « Finances » (Paris Dauphine)

DU de médiation (Institut Catholique de Paris – IFOMENE)

Certifiée MBTI, certifiée Prix français pour la qualité

Directeur d'études puis cadre dirigeant de la Caisse de dépôts et consignations

Directeur au Conseil supérieur du notariat

Médiatrice conventionnelle et judiciaire

Gérante de société et consultante dans les domaines de qualité, management, performance des personnes et des organisations

Vice-présidente de l'Association nationale des médiateurs

Membre de l'association « Femmes et finances »

COORDONNÉES DE LA MÉDIATRICE CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

BNP Paribas

ACI1 CIDRCA 1
75450 Paris Cedex 09

Cortal Consors

BNP Paribas/Cortal Consors
92855 Rueil Malmaison

Banque de Bretagne

Libre réponse 81877
35049 Rennes

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 2 01/06/12 14:22

Sommaire

Introduction 4

Chapitre 1 : La mission de médiatrice auprès de BNP Paribas, de Cortal Consors et de la Banque de Bretagne 6

■ **Le cadre de la médiation bancaire** 6

■ ■ **L'approche de la médiation auprès de BNP Paribas** 8
Rétablir le dialogue et la confiance entre la banque et son client 8
Équilibrer le rapport de force entre l'institution et le particulier 8
Proposer une solution en droit et en équité 9
Émettre des recommandations pour améliorer les relations banque/consommateurs 9

■ ■ ■ **Le processus de traitement des médiations** 11

■ ■ ■ ■ **La participation de la médiatrice à des instances d'amélioration et de promotion de la médiation** 11

Chapitre 2 : Les activités de règlement des litiges en 2011 12

■ **Examen des saisines arrivées à la médiation** 12

■ ■ **Les avis rendus sur les litiges entre la banque BNP Paribas et ses clients** 15

■ ■ ■ **Le traitement des saisines et avis rendus pour le compte de la médiation de Cortal Consors et de Banque de Bretagne** 22

Chapitre 3 : Les propositions de la médiatrice pour améliorer le traitement des conflits entre BNP Paribas et ses clients particuliers 25

■ **Bilan des recommandations des années précédentes** 25
La gestion des réclamations 25
Assouplir les règles internes à BNP Paribas dans le traitement des successions 25
Améliorer l'information des clients 26
Gérer autrement les incidents de cartes bancaires 27
Renforcer les informations sur les conditions particulières des prêts accordés 28

■ ■ **Propositions nouvelles à partir des demandes des clients en 2011** 28
Assurer la protection des consommateurs sans déresponsabiliser les acteurs 28
Poursuivre les actions d'amélioration du traitement des réclamations 29
Améliorer la communication sur certains produits et services 29
Améliorer la qualité de la médiation 30

Conclusion 32

Annexes 33

Annexe 1 : Les évolutions des textes officiels et des engagements de la profession bancaire en faveur des clients ; des consommateurs ; de la médiation 34

Annexe 2 : Le processus de traitement des dossiers 42

Annexe 3 : Les statistiques 43

Annexe 4 : La Charte de la médiation de BNP Paribas 44

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 3 01/06/12 14:22

Introduction

L'année 2011 aura connu le renforcement du contrôle de l'ensemble du système bancaire et financier à la suite de la mise en place de nouvelles autorités européennes, l'application des dernières mesures de la loi Lagarde renforçant la politique de gestion des risques et de protection des consommateurs, une recommandation de l'Autorité de contrôle prudentiel sur le traitement des réclamations de l'épargne, et une transposition de la Directive européenne sur la médiation en matière civile et commerciale.

Les dossiers analysés confirment, en général, une amélioration de la qualité du traitement des réclamations par BNP Paribas sans pour cela entrainer une diminution du nombre des médiations traitées.

Il est, en effet, à noter une sollicitation plus importante de la médiation avec une diminution du nombre de dossiers inéligibles, ainsi qu'une forte croissance de réclamations liées aux opérations de crédit et une diminution de celles concernant le fonctionnement des comptes. On observe également une augmentation des conflits sur les moyens de paiement (en particulier les cartes bancaires), qui dépassent maintenant, en nombre, les litiges relatifs aux placements financiers et boursiers.

Mes principales préoccupations, cette année, concernent essentiellement deux domaines :

- l'évolution des demandes de médiation qui nécessite une inflexion dans l'analyse des attentes du client et, exige une meilleure adéquation des moyens mis à ma disposition.

  J'observe, en effet, une complexité des problèmes exposés par les clients ainsi qu'une forte tendance à une radicalisation dans l'expression de leurs reproches à la banque.

- Le difficile équilibre entre la nécessité de protéger le consommateur et le risque de déresponsabiliser la banque et ses clients.

  L'accumulation de textes protecteurs ne risque-t-elle pas d'aller à l'encontre du but recherché par tous, si elle ne s'accompagne pas de mesures visant à une meilleure responsabilisation de l'ensemble des acteurs, professionnels et consommateurs ? La multiplicité des informations fournies sont-elles suffisamment lisibles pour le consommateur ? Et celui-ci prend-il le temps d'étudier les documents qu'il signe ? Comprend-il ses propres engagements ?

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 4 01/06/12 14:22

La médiation a prospéré dans nos démocraties comme une méthode amiable de résolution des conflits. Elle ne doit pas se réduire à un moyen banalisé d'accéder à l'information, ni céder à la tendance à une judiciarisation de ses objectifs en transformant le médiateur en un « succédané » du juge.

La médiation valorise la relation « horizontale » entre la banque et son client dans un souci d'égalité et de responsabilité. L'encadrement trop juridique de la médiation souhaité aujourd'hui par certains, risquerait de lui faire perdre sa raison d'être, celle du rétablissement de relations apaisées et confiantes.

Dominique Chevaillier Boisseau
Médiatrice auprès de BNP Paribas, Cortal Consors et Banque de Bretagne

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 5 01/06/12 14:22

Chapitre 1 :
La mission de médiatrice auprès de BNP Paribas, de Cortal Consors et de la Banque de Bretagne

La pression de la concurrence, les exigences renforcées des clients vis-à-vis de leurs fournisseurs en général, les actions des associations et des pouvoirs publics pour protéger les consommateurs, la communication sur les engagements liés à la satisfaction des clients des établissements bancaires ont fait naître des besoins grandissants, sur la qualité des produits et services offerts et sur la protection et la défense des consommateurs. Ces attentes génèrent un accroissement des conflits, de plus en plus complexes, incitant les organisations bancaires à se structurer pour traiter, au plus vite, les mécontentements des clients afin d'éviter des procès longs et coûteux, tant financièrement qu'en terme d'image.

C'est ainsi que depuis 2002, en plus de systèmes structurés de traitement des réclamations, BNP Paribas, Cortal Consors et la Banque de Bretagne se sont dotées d'un médiateur pour régler les conflits avec leurs clients.

L'année 2011 a également vu la publication des textes législatifs en France retranscrivant la directive européenne sur la médiation. Il parait utile de préciser l'encadrement et l'approche de la médiation, puis, de rappeler rapidement le processus qui s'applique dans le traitement des saisines et les moyens dont dispose la médiatrice pour exercer sa mission.

Le cadre de la médiation bancaire

Que ce soit en politique, dans les médias, ou dans la vie de tous les jours, le terme de médiation est entré dans notre quotidien. A raison, car, en cette époque de judiciarisation de la société, il parait essentiel de promouvoir un mode amiable de résolution des conflits. A tort, car, ce terme devient un fourre-tout médiatique, impliquant, de près ou de loin, une tentative de négociation en général, une transaction souvent, voire un arbitrage parfois.

Pourtant derrière ce terme « valise », se cache une définition officielle, et pour le « médiateur bancaire » un rôle bien encadré.

L'ordonnance du 16 novembre 2011 transposant la directive européenne du 21 mai 2008 donne une définition claire de la médiation quelle qu'en soit sa nature :

La médiation s'entend de tout processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige ». L'article 21-2 précise que le médiateur doit avoir les qualités de ***« compétence, d'impartialité et de diligence »***. Le respect de la liberté et de la confidentialité fait partie de l'essence même de la médiation. Aucun document ou informations

V16348_rap_med_2011_v3.indd 6 01/06/12 14:22

échangées lors d'une médiation ne peuvent être diffusés sans l'accord de l'ensemble des parties. Il en est de même des avis émis par les médiateurs bancaires ou des accords passés à la suite d'une médiation. Les clients et la banque ont la liberté d'accepter les décisions proposées par le médiateur ou la possibilité de saisir la justice. BNP Paribas s'est engagée à suivre obligatoirement les solutions du médiateur.

La médiation peut s'appliquer à tous les domaines civils et commerciaux donc à la médiation entre une banque et son client.

La loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractères économique et financier, dite loi MURCEF, avait pour objectif de définir un cadre juridique plus transparent et plus équilibré pour les relations entre les banques et leurs clients et visait également à réduire les contentieux portés devant les tribunaux.

Elle impose aux banques, pour la clientèle des particuliers, la nomination d'un médiateur, choisi pour ***« sa compétence et son impartialité »***, pour régler les éventuels litiges entre consommateurs et institutions bancaires. Elle modifie le code monétaire et financier (1).

BNP Paribas, Cortal Consors et la Banque de Bretagne ont alors désigné un médiateur pour la clientèle des particuliers, mission que j'accomplis aujourd'hui, mon mandat ayant été renouvelé fin 2011 pour deux ans. Externe à la banque, je ne travaille pour aucune des trois entités dont je suis la médiatrice.

Mon champ de compétences concerne toutes les activités de la banque à l'exception de ce qui relève de sa politique générale : les tarifs appliqués, la performance des produits ou encore, un refus de crédit.

La loi Murcef et la charte de la médiation des trois banques imposent un délai de deux mois pour traiter les litiges. Les statistiques commentées dans ce rapport mesurent les délais à partir de l'arrivée du courrier à la banque, pénalisant la possibilité de traitement des saisines de plusieurs jours.

Les textes prévoient que la mission du médiateur bancaire consiste à :

- traiter les différends entre un client particulier et la banque et à proposer une solution susceptible de mettre fin au litige
- faire des recommandations à la banque pour que ces différends ne se reproduisent plus.
- Enfin, la loi impose aux médiateurs bancaires de rédiger un rapport annuel. BNP Paribas, Cortal Consors et Banque de Bretagne font partie des rares banques qui rendent le rapport de leur médiateur, public et consultable, sur leur site internet.

Le médiateur peut être sollicité par les clients, les associations de consommateurs, par des conseils, et enfin par chacune des 3 banques.

L'activité de médiation est donc structurée et les médiateurs bancaires très encadrés. Ils sont placés sous la tutelle du Comité de la médiation bancaire de la Banque de France et dans l'obligation de respecter la charte de médiation rédigée par la banque.

(1) « Art. L.312-1-3. - I. - Tout établissement de crédit désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges relatifs à l'application par les établissements de crédit des obligations figurant aux I des articles L.312-1-1 et L.312-1-2. Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité ».

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 7 01/06/12 14:22

L'approche de la médiation à BNP Paribas, Cortal Consors et Banque de Bretagne

La médiation aborde les conflits de façon amiable avec comme objectif de restaurer des relations pacifiées. Je m'efforce donc de :

Rétablir le dialogue et la confiance entre la banque et son client

Le fait qu'un conflit parvienne à la médiation montre que le dialogue est difficile et la confiance, entre les deux parties, entamée. Le médiateur met tout en œuvre pour essayer de recréer ce lien de confiance.

Les dossiers parvenant à la médiation par un client, la plupart du temps de bonne foi, montrent que celui-ci perçoit le comportement de la banque comme inapproprié à son cas, injuste et parfois intolérable. De son côté, la banque ne comprend pas pourquoi le client se plaint alors que celui-ci ne respecte pas ses propres obligations.

Le client et la banque n'ont pas le même langage.

Dans le conflit exprimé par le client, l'émotion tient une part importante. La banque répond en général, d'un point de vue technique, mettant en avant les textes réglementaires qui s'imposent à elles, les documents signés par les clients, les courriers, documents d'informations envoyés par elle. Risquant d'instituer une distance supplémentaire avec son client, la banque emploie parfois des termes trop techniques, trop bancaires, trop juridiques qui pour être précis sont, malgré les efforts faits par BNP Paribas, Cortal Consors et Banque de Bretagne, difficilement compréhensibles pour des clients non spécialistes. Le client vit ce « jargon » comme un moyen pour la banque de masquer une faute.

Le rôle du médiateur consiste alors à reformuler chacun des points de vue des deux parties afin de le faire comprendre à l'autre. Il se doit de reprendre la précision du vocabulaire de la banque, garant de l'exactitude juridique tout en restant compréhensible du client, voire en reprenant ses propres termes. Cet exercice n'est pas toujours évident. Le médiateur se trouve confronté à deux problèmes : celui de reprendre la précision du langage de la banque qui fera douter le client de son impartialité ou celui d'utiliser les termes du client pour être compris par lui mais qui risque de créer chez la banque un sentiment d'insécurité sur l'avis que rend son médiateur, celui-ci s'imposant à elle. Beaucoup d'efficacité serait gagnée, s'il était à chaque fois possible de recevoir le client et sa banque simultanément, afin que chacun s'explique sur des situations souvent difficiles à relater par écrit.

Équilibrer le rapport de force entre l'institution et le particulier

La médiation doit mettre sur un pied d'égalité la banque et son client. Le particulier ne se sent pas, en effet, dans un rapport de force équilibré vis-à-vis de sa banque.

Ce déséquilibre se situe au moins à trois niveaux : dans la capacité à connaître et comprendre les droits et les devoirs de chacun ; dans les moyens qui peuvent être investis pour traiter le conflit ; dans l'impact du temps de traitement du conflit qui n'a pas les mêmes conséquences pour la banque ou pour son client.

- Le client ignore ou comprend mal la pléthore de textes règlementaires qui s'imposent à la banque et vit leur application comme une sanction personnelle injuste oubliant parfois qu'il a également des devoirs à l'égard de son banquier (par exemple, solde de compte respectant les autorisations de découvert, remboursement des échéances de prêts dans les délais…). Ils ne saisissent pas que leur situation diffère de la juris-

V16348_rap_med_2011_v3.indd 8 01/06/12 14:22

prudence qu'ils citent ou que la banque a des contraintes de risques, de respect de textes règlementaires qu'ils méconnaissent. Les banques ayant beaucoup investi dans l'information et la communication de ces textes (plaquettes, site internet, notices…) ne comprennent pas qu'ils ne soient pas mieux connus, compris et respectés. Les difficultés liées à l'application et à la compréhension du droit sont à l'origine d'une grande partie des conflits entre le client et sa banque.

- Pour traiter les conflits avec un client, il est évident que les banques disposent de moyens que n'ont pas les particuliers : services juridiques, ressources financières, accès à des spécialistes en tous genres… Le client peut heureusement faire appel à des associations, à des conseils, mais, les moyens qu'il peut mobiliser, n'ont bien évidemment rien à voir avec ceux de la banque. La banque a cependant une image à défendre surtout lorsqu'elle intervient dans un domaine aussi fortement concurrentiel et son intérêt est bien de satisfaire son client et le fidéliser.
- Le différend n'a généralement pas le même impact pour les deux parties. Le temps de traitement du conflit n'a pas les mêmes conséquences pour la banque et pour le client. Lorsque le litige porte sur un point quasi vital pour le client (prélèvements financiers importants, retrait des moyens de paiements, suppression d'un service indispensable…), le temps de traitement est lui aussi fondamental. Si le médiateur se doit de traiter le litige dans les deux mois, il peut en cas d'urgence le traiter en priorité.

Le médiateur doit prendre en considération tous ces déséquilibres pour régler le différend le plus rapidement possible.

Proposer une solution en droit et en équité

Tout comme un juge, le médiateur doit être neutre et impartial. Mais, le juge tranche en fonction du non respect par l'une ou l'autre partie de textes légaux ou réglementaires. En écoutant le client et en consultant le point de vue de la banque, en expliquant le contexte dans lequel s'inscrivent le différend et les contraintes de chacun, le médiateur analyse les droits et les devoirs des deux parties, mais il va également tenir compte du contexte dans lequel se situe le conflit ainsi que la situation du client et de la banque pour donner place à la valeur du « juste » et de l'humain. Le droit, les réglementations, les procédures internes à la banque peuvent s'avérer injustes, inadaptées à la situation du client et ainsi créer un différend.

Les médiations ne font pas jurisprudence, chaque cas étant considéré comme un cas unique. C'est à la fois le privilège et l'autonomie du médiateur puisque aucun cas n'est généralisable.

Émettre des recommandations pour améliorer les relations banque/consommateurs

Si son rôle est de résoudre les conflits opposant la banque à ses clients, le médiateur doit aussi faire des propositions à la banque pour un service plus performant et une meilleure prise en charge des situations particulières : clients fragilisés, imprimés imprécis, processus internes trop contraignants, personnel manquant de formation sur la gestion des conflits…. Il est bien évident que BNP Paribas dispose à partir des réclamations qu'elle reçoit, de moyens suffisants pour repérer les pistes d'améliorations de ses produits et services. Toutefois, l'indépendance dont dispose le médiateur par rapport aux services de la banque, les échanges qu'il peut avoir avec les tutelles et les autres médiateurs bancaires, la participation à diverses instances de réflexion sur la médiation, les rencontres avec les associations de consommateurs et la liberté de s'adresser à la hiérarchie de la banque, lui permettent, dans le respect de la confidentialité qui lui est imposé, de proposer des mesures qui pourraient éviter bon nombre de litiges avec les clients.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 9 01/06/12 14:22

BNP Paribas m'a invitée à rencontrer en 2011, l'équipe de direction de plusieurs régions et à participer à des réunions avec le personnel en charge des relations avec les clients pour expliquer l'esprit et les valeurs de la médiation et les inciter à mieux considérer le vécu du client et à procéder à un traitement moins technique du litige.

En traitant les dossiers de manière différente, en droit et en équité, en prenant en compte les intérêts de chacun de manière neutre et en toute impartialité, en proposant à la banque des pistes d'améliorations pour éviter que les litiges ne se renouvellent, le médiateur essaye de rétablir un lien de confiance, mis à mal par un différend mal traité. Le client doit retrouver des relations apaisées avec son banquier sur lequel il peut à nouveau compter. La banque défend son image de professionnel au service de ses clients et les fidélise.

■ ■ ■ Le processus de traitement des médiations

(cf. annexe 2 processus de traitement d'une médiation)

Une équipe de 6 experts (dont certains à temps partiel) et leur responsable constituent le « Secrétariat médiation » en partage avec le médiateur des entrepreneurs, ils m'assistent dans l'instruction et l'analyse des saisines avec l'appui de 3 juristes qui sont consultées sur chaque dossier et un pôle moyens qui gère la réception et l'envoi des courriers. Les demandes de médiation, parvenant obligatoirement par écrit, sont traitées selon un processus qui a été modifié en 2011 pour faire face à l'augmentation des demandes et au traitement des stocks de dossiers hérités de 2010.

À la suite d'un audit qui a été réalisé avec le soutien de BNP Paribas sur les délais de traitement des demandes, il est apparu notamment que la procédure existante consistant à traiter les médiations par ordre d'arrivée, quel que soit leur degré d'urgence ou de difficulté, était pénalisante pour tous les dossiers.

C'est ainsi, que dès réception du courrier du client (cf. processus de « Traitement des dossiers » en annexe 2), le Responsable du « Secrétariat médiation » vérifie que le dossier entre dans le champ de compétences de la médiation et que les recours internes sont épuisés. Si le dossier n'est pas éligible (hors champ de compétences), un courrier en informant le client lui est envoyé avec copie à la banque pour qu'elle connaisse cette réclamation et puisse éventuellement la traiter à nouveau. Si le dossier est éligible à la médiation mais que les recours ne sont pas épuisés ou que la banque souhaite apporter une réponse, nous en informons le client et transmettons la réclamation à la banque, avec parfois notre analyse et nos préconisations.

Les dossiers éligibles sont ensuite distribués au sein de l'équipe du « Secrétariat médiation » par son Responsable et sont traités dans les premiers jours de leur arrivée pour analyser la demande du client et les documents qu'il a envoyés. Une reformulation de sa demande est rédigée. Le point de vue de la banque est alors sollicité pour obtenir les informations et les pièces nécessaires à l'analyse du dossier. La banque a théoriquement huit jours pour envoyer les éléments. Mais, souvent, des enquêtes doivent être conduites auprès des conseillers, des pièces doivent être désarchivées retardant ainsi l'analyse. Les demandes sont analysées lorsque toutes les pièces sont réunies et par file d'attente. Les dossiers les plus simples, ne demandant pas d'investigations importantes ainsi que les dossiers urgents, peu nombreux, sont traités en priorité. Le client ou la banque sont

V16348_rap_med_2011_v3.indd 10 01/06/12 14:22

sollicitées lorsque des points méritent éclaircissement. Il peut arriver également de proposer dans des cas bien particuliers une médiation mettant face à face en ma présence le client et le responsable régional de la banque. Ces médiations permettent au client d'expliquer de vive voix son litige et à la banque de prendre conscience d'éventuels dysfonctionnements sérieux et de retrouver des relations apaisées avec son client.

Les avis émis rappellent au client et à la banque le point de vue de chacun, l'analyse de la situation, donnent des compléments d'informations et d'explications lorsque des textes juridiques sont mal compris ou interprétés. Ils proposent la solution en droit et en équité que formule la médiatrice. Celle-ci peut confirmer le point de vue de la banque ou donner raison au client. Le client est libre d'accepter ou non sa proposition. Les avis sont confidentiels. Ils ne peuvent être diffusés ou produits à quiconque ou lors d'une procédure judiciaire qu'avec l'accord de la banque et de son client.

La participation de la médiatrice dans des instances d'amélioration et de promotion de la médiation

Afin de faire progresser le déploiement et l'efficacité de la médiation, j'ai participé en 2011, à plusieurs instances de réflexion et de promotion de la médiation :

- **En tant que Vice-présidente de l'Association nationale des médiateurs** qui regroupe une vingtaine d'institutions et près de trois cents médiateurs de toutes origines professionnelles. Elle a notamment organisé en février 2011 un ***« forum ouvert »*** sur la professionnalisation de la médiation pour faire des propositions au Gouvernement pour la transposition de la directive européenne. Cette manifestation, placée sous le Haut patronage du Ministre de la Justice, a regroupé plus de 300 personnes et institutions dont des représentants de la Commission de la médiation de la consommation et du Comité de la médiation bancaire, de nombreuses associations de médiateurs et également BNP Paribas. Un document présentant toutes les propositions a été remis au Ministre de la Justice.
- **En tant que membre du Club des médiateurs du Medef** qui se réunit périodiquement avec les associations de consommateurs pour analyser les améliorations à apporter à la médiation de la consommation, développer la médiation dans les secteurs ou entreprises qui sont source de nombreux conflits (tourisme, franchise...). Il est intervenu en 2011 auprès du Gouvernement lors de la consultation lancée en vue de la transposition de la Directive européenne sur la médiation qui a donné lieu à l'ordonnance du 16 novembre 2011. Il a par ailleurs, analysé le projet de Directive et de règlement de la Commission européenne relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en vue de faire toute une série de propositions envoyées début 2012.
- **En tant que participante à la Commission « Chartes » organisée par le Comité de la médiation bancaire** pour analyser l'ensemble des chartes de la médiation de toutes les banques et proposer au Comité de la médiation bancaire certaines recommandations en vue d'une harmonisation des chartes, et pour renforcer et sécuriser le processus de la médiation.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 11 01/06/12 14:22

Chapitre 2 :
Les activités de règlement des litiges en 2011

L'examen des saisines reçues à BNP Paribas

3 291 dossiers ont été reçus en 2011 soit 3 % de plus qu'en 2010, et presque autant qu'en 2009, année de la crise, où nous avions reçu 3 306 dossiers.

Origine des saisines arrivées à la médiation

Sur 3 291 dossiers reçus en 2011, les saisines continuent d'être très majoritairement issues de demandes des clients. En effet, le client lui-même a saisi la médiation dans 99,01 % des cas soit 89 dossiers de plus qu'en 2010. Seuls 12 dossiers ont été transmis par l'intermédiaire d'associations mais cela correspond à 4 dossiers de plus qu'en 2010 (0,36 % des saisines au lieu de 0,23 % en 2010) et 18 par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil soit 4 dossiers de plus (0,55 % des saisines au lieu de 0,44 % en 2010).

Comme les années précédentes, aucune saisine n'a été effectuée à l'initiative de la banque. Je suis récemment intervenue auprès de BNP Paribas pour rappeler cette possibilité et inciter la banque à ne pas attendre qu'une relation s'envenime avec un client.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	3 261
Par l'intermédiaire d'associations	12
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	18
À l'initiative de la banque	0
Total	***3 291***

Analyse de l'éligibilité des saisines

En 2011, 72 % des saisines ont été jugées éligibles (1), ce qui représente une hausse par rapport à 2010 (66 %) et 2009 (70 %). Le nombre de dossiers non éligibles a diminué de près de 15 % en 2011.

Sur les 2 367 dossiers éligibles, 1 738 dossiers soit 73 % des dossiers ont été réorientés vers les groupes (recours non épuisés et souhaits de la banque d'apporter une réponse au client), ce qui représente 160 dossiers de plus qu'en 2010 et 120 de plus qu'en 2009.

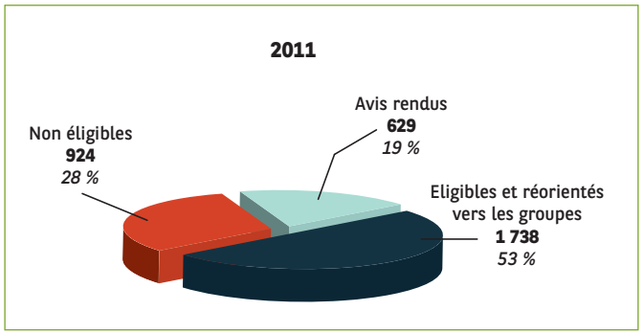
Cette augmentation des saisines, alors que le nombre total de réclamations reçues par la banque en 2011 diminue (28 400 réclamations reçues, moins 3 % par rapport à 2010),

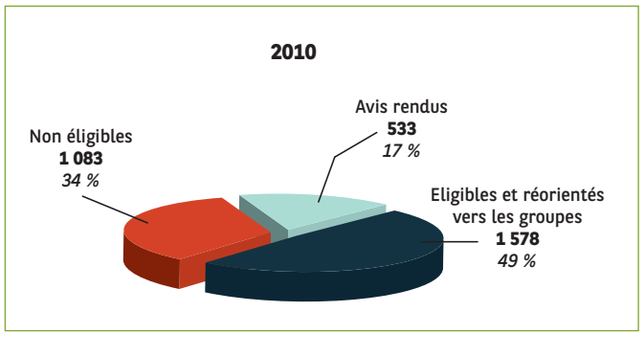
(1) Dans la nomenclature de la médiation de BNP Paribas sont considérées comme éligibles toutes les réclamations sauf celles qui correspondent aux dossiers hors compétence du médiateur. Les demandes n'ayant pas épuisé les recours internes sont donc inscrites dans les demandes éligibles puisque si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par la banque, il peut revenir à la médiation.

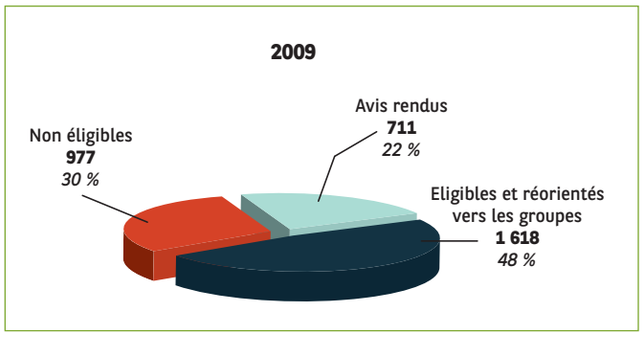
PV16348_rap_med_2011_v3.indd 12 01/06/12 14:22

semble prouver que la médiation est mieux connue des clients qui me sollicitent directement en ignorant sans doute qu'ils doivent avoir, d'abord, épuisé les recours internes. J'interviens auprès des services qui acceptent à mon initiative de réexaminer un dossier. Réexamen efficace, car ces demandes ne reviennent plus à la médiation.

629 avis ont été rendus en 2011, soit 96 de plus qu'en 2010 mais 82 de moins qu'en 2009, période de forte augmentation des demandes de médiations à la suite de la crise financière de 2007/2008.







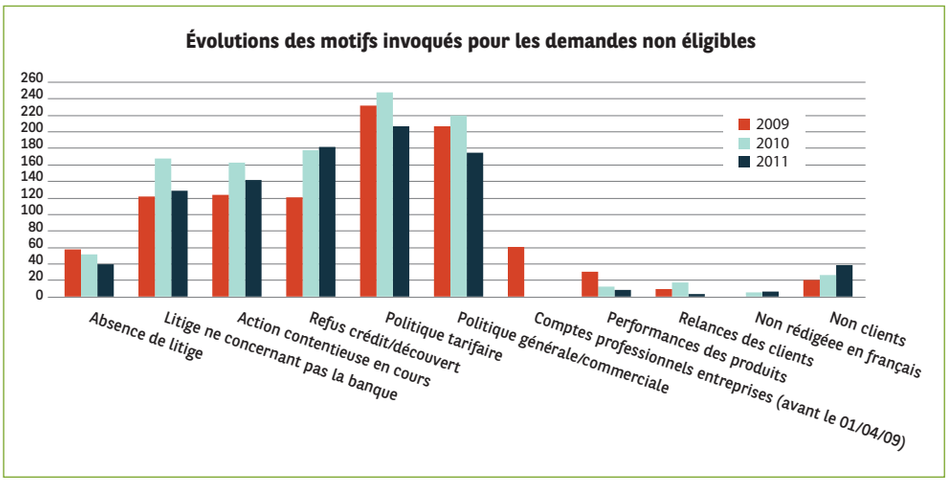
La non-éligibilité

Les principaux motifs de non éligibilité invoqués en 2011 demeurent sensiblement les mêmes qu'en 2010 : ils concernent en majorité la politique tarifaire (22,3 %), le refus de crédit ou de découvert (19,6 %), la politique commerciale ou générale (18,8 %), une action contentieuse en cours ou un litige qui ne concerne pas la banque (15,3 %). Tous les indicateurs par domaines sont en baisse par rapport à 2010 à l'exception des motifs d'inéligibilités relatifs au refus de crédit / découvert qui sont passés en deuxième position de dossiers non éligibles à la médiation. Le nombre de demandes émanant de non clients de la banque augmente en 2011.

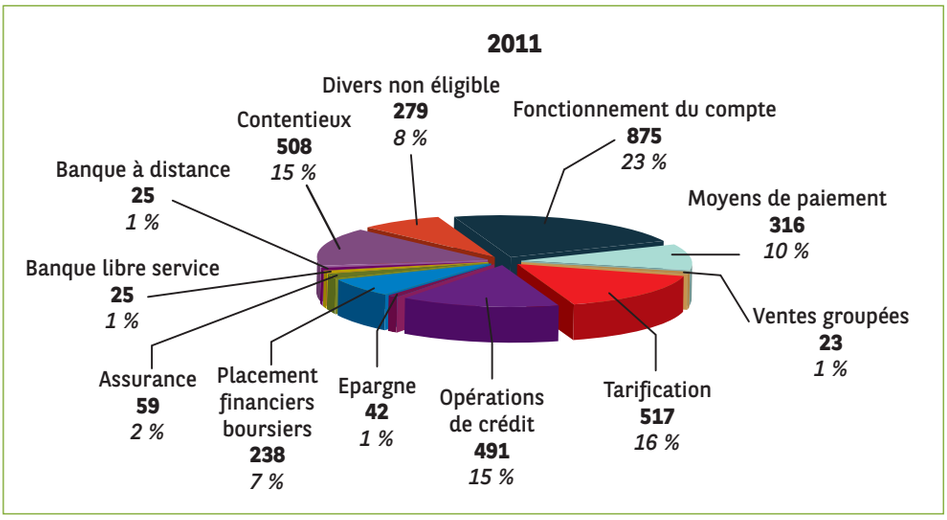
Nous voyons peut-être là, les premiers résultats des moyens mis en place par BNP Paribas pour accompagner les personnes fragilisées et les effets de la mise en application des mesures de la loi Lagarde concernant les crédits à la consommation.

Si nous avions retenu les critères du Comité de la médiation bancaire, le nombre de dossiers non éligibles seraient de 2 662 demandes soit 81 % des dossiers reçus dont 1 738 (1 578 en 2010) pour vice de procédure (recours non épuisés) soit 77 % des dossiers que je n'ai pas traités (59 % en 2010). Peut-être conviendra-t-il de revoir avec BNP Paribas la communication sur le processus de saisine de la médiation.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 13 01/06/12 14:22



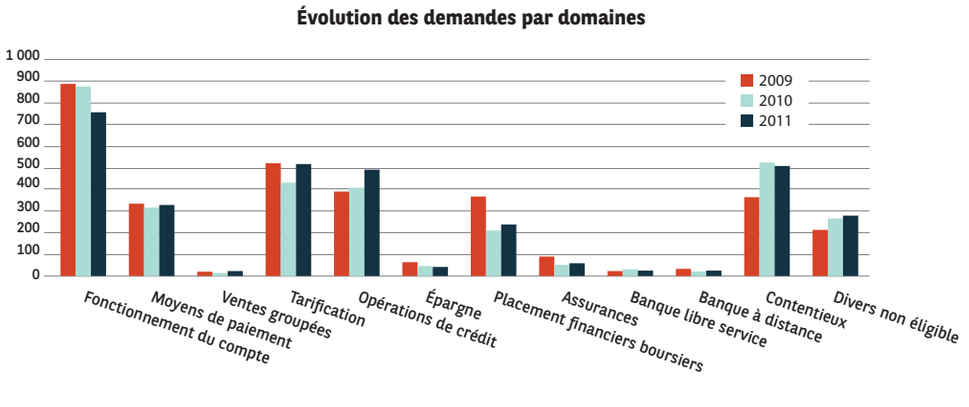
Analyse et évolution des motifs des demandes adressées à la médiation



Comme les années précédentes, les demandes adressées en 2011 (éligibles et non éligibles) l'ont été pour des motifs majoritairement de ***fonctionnement du compte*** (756 dossiers soit 23 % des dossiers reçus). Elles se chiffraient en 2010 à 875 dossiers soit 27% des saisines. Je constate un repli significatif de ce motif de saisine ainsi qu'une légère baisse des dossiers relatifs ***au contentieux*** (508 dossiers en 2011 soit 15 % des dossiers reçus contre 524 en 2010 soit 16,4 %). À noter que sur les 28 272 réclamations reçues par BNP Paribas en 2011, dont 2 864 en provenance de la médiation, 54 % correspondent ***au fonctionnement des comptes*** (15 267 dossiers).

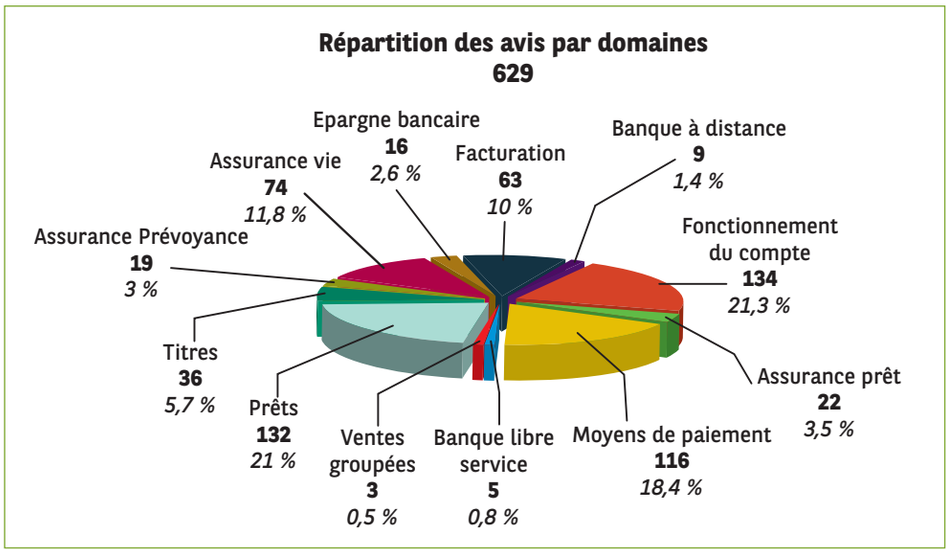
En revanche, l'année 2011 a vu la croissance des demandes liées ***aux opérations de crédits*** (491 dossiers en 2011 soit une augmentation de 15 % contre 408 dossiers en 2010) et à ***la tarification*** (517 dossiers en 2011 soit 16 % des demandes contre 431 dossiers en 2010 soit 13,5 %). Les demandes relatives ***aux moyens de paiements*** (328 dossiers soit 10 % des demandes de 2011) augmentent légèrement (316 dossiers soit 9,9 % en 2010) ainsi que celles ***aux placements financiers et boursiers*** (238 demandes soit 7 % des dossiers en 2011 contre 210 saisines en 2010 soit 6,6 %). Ce dernier motif arrive en 7ème position des motifs comme l'année précédente. Pour mémoire, dans les réclamations reçues par BNP Paribas en 2011, celles relatives ***au crédit*** représentent 20 % des réclamations et celles liées ***aux moyens de paiement*** 5 %.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 14 01/06/12 14:22

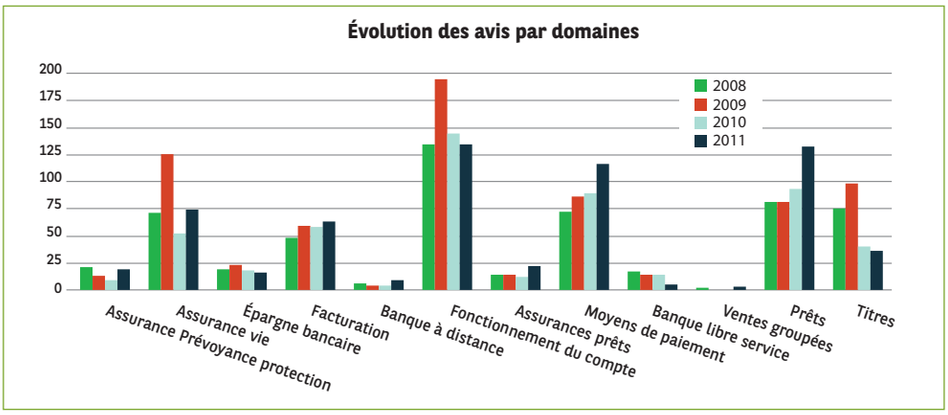


Les avis rendus sur les litiges entre la banque BNP Paribas et ses clients

Les 629 avis rendus en 2011 concernent principalement les trois motifs suivants : *le fonctionnement du compte* (134 dossiers soit 21,3 % des avis rendus) quasiment à égalité avec *les prêts* (132 dossiers) et *les moyens de paiement* (116 avis soit 18,4 %). Si l'on compare ces chiffres à ceux de 2010, je note une diminution marquée des avis rendus relatifs au fonctionnement du compte (21 % en 2011 contre 27 % en 2010. Les dossiers relatifs *aux prêts* sont en hausse de quatre points par rapport à 2010, comme les avis rendus concernant *les moyens de paiement*, avec une hausse de près de deux points par rapport à 2010. J'observe une augmentation des avis sur *l'assurance vie* (74 avis en 2011 contre 52 en 2010) qui passe en 4e position du nombre d'avis rendus.



PV16348_rap_med_2011_v3.indd 15 01/06/12 14:22



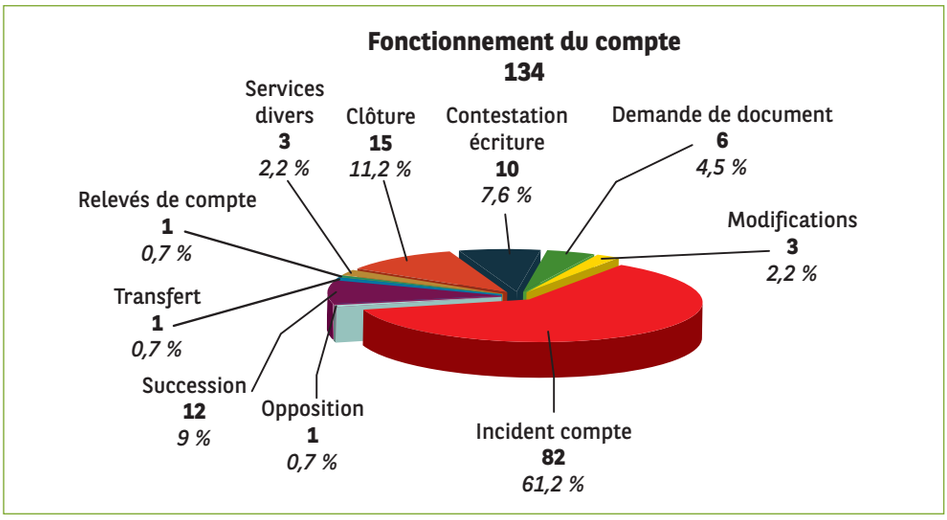
Je constate une augmentation significative des dossiers qui comportent plusieurs motifs de saisine. De même, à partir de nombreux et volumineux dossiers, les clients font part de griefs souvent anciens, le dernier motif de mécontentement faisant exploser une rancœur accumulée.

Dans une optique d'amélioration continue de la relation clients-banque, il pourrait être intéressant d'élargir les statistiques, répondant aujourd'hui à une nomenclature technique, à des griefs plus qualitatifs comme la colère exprimée, les problèmes de méconnaissance ou de mauvaise interprétation des textes réglementaires, le ressenti des clients dans la manière dont ils ont été traités, etc.

Le fonctionnement du compte

Le principal sujet des avis rendus liés au fonctionnement du compte concerne les incidents survenus sur le compte (61,2 %), suivi d'avis relatifs à la clôture du compte (11,2 %), aux successions (9 %) et aux contestations d'écritures (7,6 %).

Les avis rendus concernant le fonctionnement du compte ont diminué en 2011 (moins 6 % par rapport à 2010) alors qu'ils représentent 54 % des réclamations reçues par BNP Paribas. Seules 0,9 % des réclamations reçues par BNP Paribas font l'objet d'un avis de la médiation. J'en conclus que le traitement des réclamations effectuées sur ce point par la banque donne largement satisfaction aux clients puisqu'ils ne reviennent pas vers la médiation.



Les incidents qui surviennent sur le compte (rejets de moyens de paiements pour insuffisance de provision, mesures conservatoires prises par la banque, saisines sur le compte, problèmes sur des comptes joints…) ont donné lieu en 2011 à 82 avis soit 61,2 % des

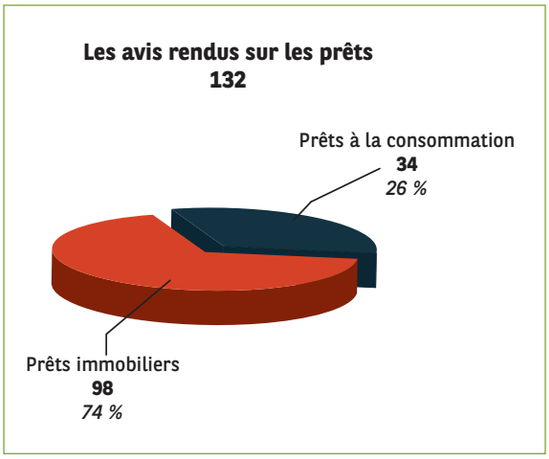
PV16348_rap_med_2011_v3.indd 16 01/06/12 14:22

dossiers sur le fonctionnement du compte (8 avis de plus qu'en 2010) sensiblement la même proportion qu'en 2010 (54 avis sur 533). Les litiges liés aux incidents de compte représentent toutefois 13 % de l'ensemble des avis émis en 2011 presque un point de moins qu'en 2010.

Les avis rendus à la suite ***d'une clôture de compte*** (15 dossiers) représentent en revanche 11,2 % des avis rendus relevant du fonctionnement du compte (6,9 % en 2010). Les clients ne comprennent pas cette mesure et en demandent le motif que la banque n'a pas l'obligation de leur communiquer. En revanche, les demandes de médiation liées à des dossiers de successions ont bien baissé en 2011, 12 dossiers alors qu'ils étaient 23 en 2010. Peut-être pouvons-nous y voir, un assouplissement des règles internes à BNP Paribas à la suite de mes recommandations ou de certaines positions prises dans mes avis et donnant raison au client.

Les prêts

Pour la première fois depuis la création de la médiation, les avis rendus relatifs aux prêts arrivent presqu'à égalité avec ceux liés au fonctionnement du compte.



Il est important de rappeler que comme le prévoit la charte de la médiation de BNP Paribas, le refus de prêt ne fait pas partie du domaine de compétences de la médiation. Les réclamations les concernant ne sont donc pas traitées par la médiation.

Les 132 avis rendus en 2011 relatifs aux prêts concernent à 74 % les prêts immobiliers contre seulement 26 % pour les prêts à la consommation. Ils représentaient en 2010, respectivement 68 % et 32 % en 2010.

Les avis rendus sur les litiges liés aux prêts ne cessent d'augmenter depuis 2009 (39 dossiers de plus qu'en 2010 et 51 dossiers par rapport à 2009). Les demandes traitées par la médiation en 2011 représentent 2,35 % des réclamations reçues par la banque. Cette augmentation peut s'expliquer par un nombre accru d'octroi de prêts par BNP Paribas en 2010 et en 2011.

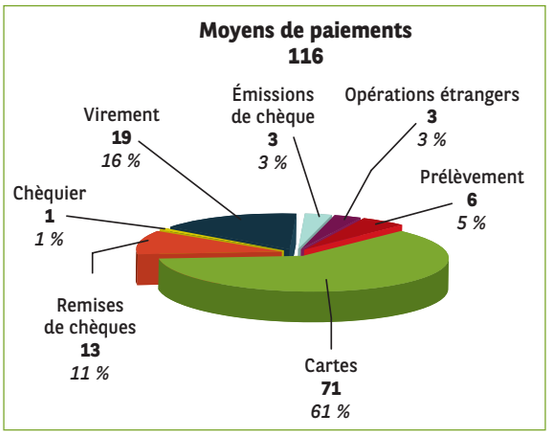
À l'inverse de ce qui s'était produit en 2010, ce sont les litiges liés aux prêts immobiliers qui ont fortement augmenté (35 dossiers de plus en 2011 par rapport à 2010) : délais de traitement, reports d'échéance... Progresse également, le mécontentement des clients lié à la gestion des prêts à taux zéro : déclaration inexacte des revenus qui oblige la banque à demander un remboursement du crédit d'impôt, délais de traitement qui ont pour conséquence une réduction du montant du prêt possible.... Sur les éco prêts, je constate des insatisfactions des clients concernant le refus ou le retard dans le règlement des travaux ou des fournisseurs par la banque.

Les avis liés aux prêts à la consommation n'ont progressé que de 4 dossiers et ne représentent plus que 5,4 % des avis rendus en 2011 (5,6 % en 2010).

Sauf pour les litiges relevant d'un problème de durée excessive liée à la mise en place du prêt, il est très rare, que je propose une indemnisation au client, les litiges relevant plus d'une méconnaissance ou d'une interprétation inexacte des textes règlementaires et des contrats. Ainsi, les clients ne comprennent pas d'être fichés à la Banque de France ou mis en recouvrement, lorsqu'ils n'ont pas fait face à leurs échéances de prêt. Ils prennent cette obligation de la banque pour une sanction personnelle qu'ils n'acceptent pas.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 17 01/06/12 14:22

Moyens de paiements



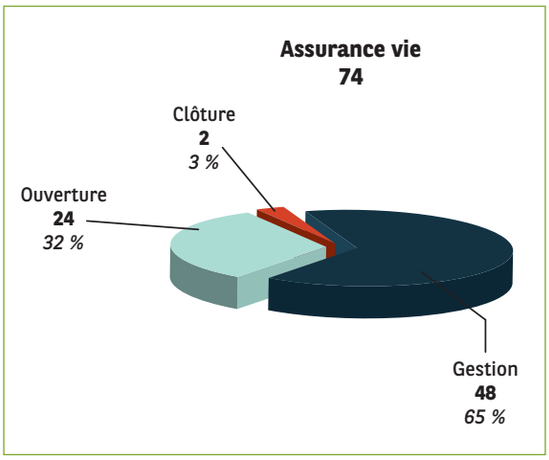
116 avis ont été rendus en 2011 représentant 18,4 % des avis rendus contre 16,7 % en 2010 (89 dossiers) et 12,09 % en 2009 (86 dossiers).

Près des deux tiers (71 dossiers) des 116 avis rendus concernent en 2011, des différends liés ***aux cartes de paiement*** (1). Ils représentaient en 2010, 82 % des litiges sur les moyens de paiement. Ceux-ci concernent essentiellement des réclamations à la suite d'une utilisation déclarée comme frauduleuse alors que la carte n'a été ni volée, ni perdue aux dires du client et qu'elle n'a pas été contrefaite aux dires de la banque.

On retrouve en deuxième position les litiges liés ***aux virements*** (16 % en 2011 contre 1 % en 2010). Certains clients, par exemple, ne comprennent pas le refus de leur banque d'exécuter un virement alors qu'ils ont donné un « ordre » de virement qu'ils jugent donc obligatoirement exécutable par la banque, même si la provision n'est pas disponible sur le compte. Viennent ensuite ***les remises de chèques*** (11 % en 2011 et 2 % en 2010) : remise des chèques contestée lors de divorces en cours, versements liés à un remboursement d'échéance de prêt non affecté à celui-ci…

Les placements financiers et boursiers

Le nombre d'avis concernant ce domaine (2) a augmenté de 19,5 % en 2011 par rapport à 2010 soit respectivement 110 dossiers contre 92. Les avis relevant des litiges relatifs aux Assurances vie progressent de 22 dossiers soit 42,3 % par rapport à 2010 alors que les avis relevant de problèmes sur les titres diminuent de 10 %.

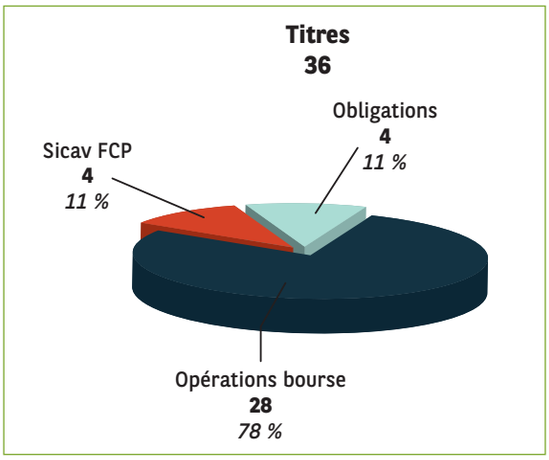


L'assurance vie

Sur les 74 avis rendus relatifs à l'assurance vie (3), les deux tiers concernaient un différend lié à ***la gestion de l'assurance***, 32 % à ***l'ouverture de l'assurance vie*** et seulement 3 % concernaient ***la clôture de l'assurance***. Comme par le passé, dès que la bourse s'est mise à baisser du fait de la crise de l'euro, les demandes pour non respect du profil du client, pour contestation d'arbitrage, pour défaut d'information sur la nature du risque, sont parvenues à la médiation. Certains clients contestent également le non respect de la garantie du capital pour les fonds à capital garanti à l'échéance, n'ayant pas compris que les frais de gestion venaient diminuer le nombre d'unités de compte.

(1) Soit 11,3 % du total des avis rendus en 2011 par la médiatrice.
(2) Soit 17,5 % du total des avis rendus en 2011 par la médiatrice.
(3) Soit 11,8 % du total des avis rendus en 2011.

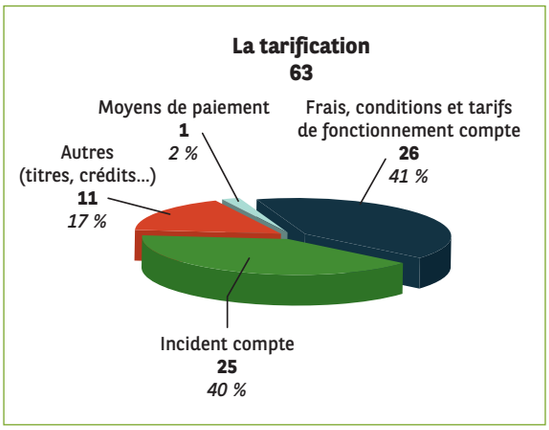
PV16348_rap_med_2011_v3.indd 18 01/06/12 14:22



Les titres

Sur les 36 avis relevant du domaine des titres, 78 % étaient liés ***aux opérations de bourse***, contre seulement 11 % concernant ***les obligations*** et ***les SICAV FCP***. Les problèmes soulevés relèvent de défaut d'exécution des ordres dans les délais compris par le client, de non respect du profil du client, de critiques sur l'application des mandats de gestion...

La tarification



Les avis liés aux litiges relevant de *la tarification* ont augmenté pour passer de 58 en 2010 à 63 en 2011 (1) soit une augmentation de 8,6 % en 2011 avec l'apparition de dossiers relatifs aux facturations des comptes titres, des prêts.

Rappelons, que les contestations sur le coût de la tarification ne font pas partie du domaine de compétences de la médiation de BNP Paribas. Il ne m'est pas possible d'intervenir sur la politique tarifaire de la banque. En revanche, si le client conteste les modalités de facturation ou ne comprend pas les opérations facturées, le dossier est traité soit pour vérifier le bien fondé de cette tarification, soit pour expliquer au client ce qui est facturé.

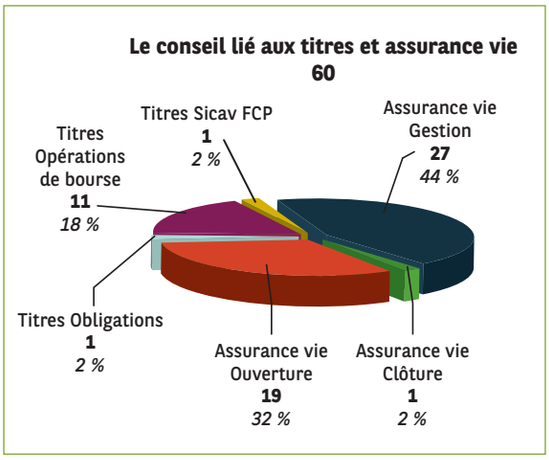
Concernant les 63 avis liés à la facturation, il a été rendu en 2011 quasiment le même nombre d'avis (26 dossiers soit 46 %), relevant ***des contestations de frais, conditions et tarifs de fonctionnement de compte*** (frais de transfert, de virement, de duplicatas de documents...) et (25 dossiers soit 40 %) liés ***aux frais relatifs à des incidents sur compte*** (dépassement de découvert autorisé, rejets de prélèvements, lettres pour situation irrégulière du compte....).

Les 20 % d'avis restants concernaient majoritairement ***les autres domaines de facturation*** de la banque (titres, crédits, etc.).

(1) Soit 10 % du total des avis rendus en 2011 par la médiatrice.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 19 01/06/12 14:22

Conseil
(sur les domaines titres et assurances vie)



60 avis, soit près de 10 % des avis rendus en 2011 concernaient des différends relatifs aux conseils prodigués par les professionnels de la banque aux clients. Sur ces 60 avis, 78 % concernaient *le domaine de l'Assurance Vie* (27 dossiers en gestion, 19 en ouverture de compte, 1 en clôture) et 18 % relatifs aux opérations de bourse.

Comme par le passé, quand la bourse accuse une forte baisse, on voit parvenir à la médiation des litiges concernant le défaut de conseil, les clients contestant avoir reçu les informations suffisantes ou indiquant avoir été influencés par un conseiller, intéressé financièrement, sur des arbitrages plus risqués. Les clients contestent également le manque d'information ou de transparence sur les frais prélevés notamment sur les fonds garantis en capital (frais prélevés en diminution du nombre d'unités de compte....).

Caractéristiques des avis

Les délais

Avant d'analyser les délais, il est important de préciser que BNP Paribas, contrairement à de nombreux services de médiation, a choisi de calculer les délais à partir de la réception du courrier et non lorsque le médiateur a reçu l'ensemble des documents lui permettant de rendre son avis. Aussi, les délais observés sont inévitablement plus importants chez BNP Paribas.

Néanmoins, il faut reconnaitre que le délai moyen de traitement des avis s'est fortement dégradé en 2011. Il est passé de 43 jours en 2010 à 83 jours en 2011. 218 avis ont été rendus dans le délai légal retenu de 60 jours, les autres clients ont reçu un courrier d'attente après ce délai.

L'augmentation des saisines reçues en 2011 et la difficulté croissante des dossiers demandant notamment des désarchivages de pièces, sont en partie responsables du dérapage des délais. Il eût fallu que des moyens temporaires supplémentaires aient pu être mis en place suffisamment tôt pour faire face à ce stock important de saisines en attente de traitement hérité de 2010.

Cependant, grâce au travail conduit en 2011 par les responsables du « Secrétariat médiation » pour améliorer les processus de traitement des dossiers, l'accroissement des stocks a été endigué vers la fin de l'année. Depuis le début de l'année 2012, j'observe une baisse significative des dossiers en attente de traitement.

Caractéristiques des réclamations parvenant à la médiation

Dans les dossiers parvenant à la médiation, j'observe, tout à la fois :

- Un net progrès dans les explications données par les responsables relations consommateurs lors de traitement des réclamations reçues des clients.
- Une diminution notable des réclamations à traiter par la banque depuis deux ans (moins de 3 % entre 2010 et 2011 et moins de 10,5 % entre 2009 et 2010).

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 20 01/06/12 14:22

- Une augmentation des dossiers volumineux et difficiles qui expriment avec beaucoup de violence, colères et frustrations voire injures, des critiques virulentes à l'égard de la banque. Il en est de même à mon égard notamment lorsqu'après analyse et explications, je confirme la position de la banque.
- De plus en plus de références à des textes juridiques, le client exigeant le respect de ses droits qu'il mesure à des articles lus dans la presse ou sur internet et souvent inadaptés à son cas.

La qualité des avis

Un service de médiation n'est pas là pour donner raison systématiquement au client sous le prétexte, comme cela me l'a été suggéré cette année, « que la banque étant riche, elle se doit d'indemniser son client même s'il a tort ». Indépendante de BNP Paribas, avec des avis qui s'impose à la banque, j'estime que je dois satisfaire en toute impartialité deux parties en litige : le client et la banque en mettant sur un pied d'égalité l'institution et le particulier.

La priorité étant donnée au traitement des avis, nous n'avons pas mis en place en 2011, comme je l'espérais, une mesure de la satisfaction des clients mais nous pouvons apprécier la qualité de nos avis selon plusieurs critères :

L'acceptation des solutions proposées par la médiation

J'ai rendu, en 2011, 239 avis favorables ou partiellement favorables au client (157 en 2010) soit un taux de 38 % des avis (30 % en 2010) qui ont été pour la très grande majorité acceptés par le client, la banque étant tenue par la charte de la médiation de se conformer à la solution préconisée par la médiatrice.

Les dossiers qui sont traités, sont souvent liés soit à la méconnaissance par les clients des textes réglementaires qui s'appliquent obligatoirement à la banque soit à une mauvaise interprétation de ceux-ci.

Le montant des indemnisations proposées aux clients pour mettre fin au litige, portant sur les 239 avis favorables aux clients, se monte à 259 343 € (en 2010, 154 711 € et 176 883 € en 2009).

La nature et le nombre des contestations d'avis

103 contestations d'avis soit 16 % des avis (83 contestations en 2010 soit 15,57 %) ont été enregistrées en 2011 dont parfois plusieurs contestations sur le même avis auxquelles j'ai répondu à chaque fois. Ces contestations doivent être prises au sérieux car elles peuvent signifier que nous n'avons pas su expliquer correctement notre analyse ou que nous avons peut-être mal compris ce que le client ressent. Il est, toutefois, très rare que ces contestations apportent des éléments nouveaux ou des précisions sur des points que nous avons mal interprétés, mais seule une analyse plus poussée de ces contestations que je n'ai pas pu conduire en 2011, nous permettrait de voir si celles-ci tiennent à une mauvaise compréhension de notre part ou à une pression du client pour obtenir satisfaction. Par ailleurs, les médiateurs que je côtoie dans les instances professionnelles confirment également une forte augmentation des contestations d'avis.

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.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 21 01/06/12 14:22

Le traitement des saisines et des avis rendus pour le compte de la médiation de Cortal Consors et de la Banque de Bretagne

CORTAL CONSORS

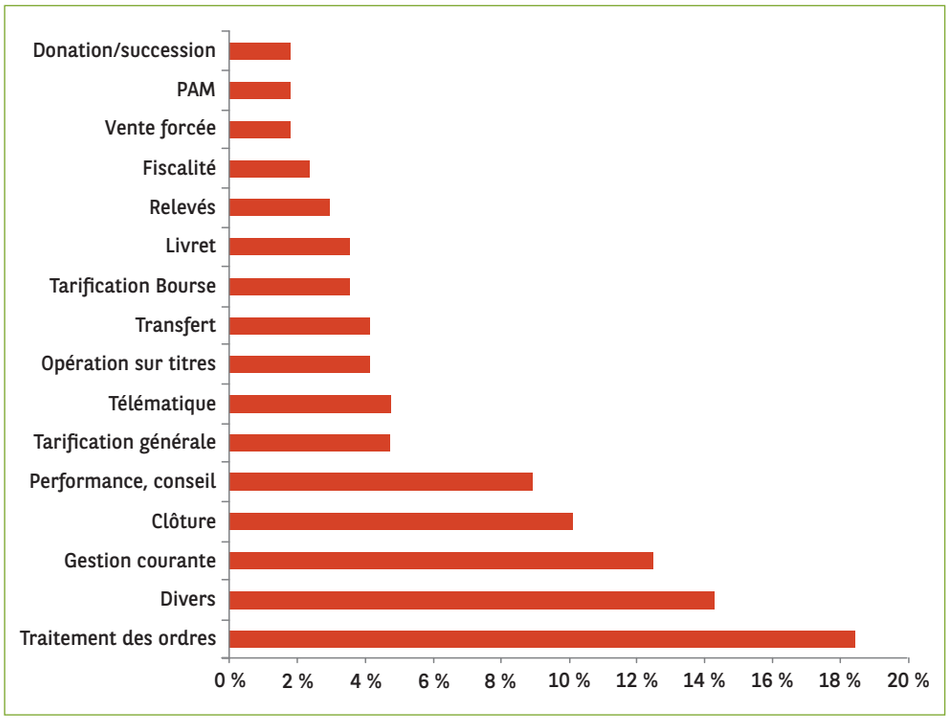
Récapitulatif de l'activité :

Les dossiers me sont soumis après épuisement des recours internes, que sont le Service Qualité Clientèle puis la Direction Commerciale. Dès lors, une grande part des litiges est résolue avant d'avoir à être soumise à l'avis de la médiatrice.

	2011	2010	2009	2008	2007
Nombre de dossiers	170	140	246	251	249
Non éligibles	2	8	8	20	76
Eligibles	168	132	238	231	173
Recours non épuisés	159	122	223	219	153
Avis de la Médiatrice	**9**	**8**	**15**	**12**	**20**
dont avis favorables au client	6	2	4	2	1
indemnisations	10 721 €	4 040 €	10 355€	1 092 €	1 854€

Caractéristiques des dossiers

1. Motifs



Sur l'année 2011, les réclamations adressées à la médiatrice ont principalement porté sur ***le traitement des ordres*** (modalités/délai d'achat/vente de produits financiers) pour près de 20 %, sur ***la gestion courante des comptes*** (relevés, ouverture, virements, prélèvements) à hauteur de 20 % environ, ainsi que sur le traitement ***des demandes de clôtures*** (10 % des dossiers).

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 22 01/06/12 14:22

Les 9 dossiers qui ont donné lieu à un avis de la Médiation peuvent être répartis selon les motifs suivants, je tiens, toutefois à rappeler que la performance des produits ne fait pas partie du domaine de compétences de la Médiation de Cortal Consors.

- Conseil : 3 dossiers (pour 3 avis favorables),
- Traitement d'ordre sur placements financiers : 2 dossiers (1 avis favorable),
- Tarification générale : 1 dossier,
- Traitement d'Opérations sur Titres : 1 dossier (avis favorable),
- Secret bancaire : 1 dossier,
- Application d'une offre promotionnelle : 1 dossier (avis favorable).

Soit les deux tiers des avis ont été favorables au client.

Quant à ceux n'étant pas éligibles à la Médiation, au nombre de deux, ils concernaient la politique tarifaire de la Banque, ainsi qu'une demande de geste commercial.

2. Délais

Le délai de traitement moyen au titre de l'année 2011 a été établi à 26 jours ouvrés pour un objectif fixé à deux mois, soit en légère baisse par rapport à l'année 2010 (31 jours).

3. Coûts

Les six dossiers qui m'ont été soumis ayant fait l'objet d'un avis favorable aux clients se sont concrétisés par des propositions d'indemnisation de 616 euros à 4 704 euros, pour un total de 10 721 euros.

Les clients concernés ont été satisfaits et ont accepté les propositions qui leur ont été formulées.

Évolution 2010/2011

Tandis que l'année 2010 avait été marquée par une baisse notable du nombre de dossiers adressés à la médiation, l'année 2011 a donné lieu à une évolution à la hausse de l'ordre de 15 %. Toutefois, j'ai pu constater que sur certains dossiers Cortal Consors s'épuisait à répondre plusieurs fois au client pour une même réclamation sans que le client en soit satisfait. Je suis intervenue pour leur indiquer soit de conseiller plus rapidement à leur client de me solliciter soit de le faire directement comme le prévoient les textes.

Concernant l'évolution des motifs, ce sont toujours le traitement des ordres ***sur placements financiers, le traitement des demandes de clôture et la gestion courante des comptes*** qui représentent la majeure partie des dossiers.

Les problématiques liées à la télématique et au traitement des opérations sur titres ont fait l'objet d'un plus grand nombre de dossiers en comparaison avec les années précédentes.

Observations diverses

Cortal Consors me signale que parmi les dossiers traités par le Service Qualité Clientèle et la Direction Commerciale de Cortal Consors, près de 25 % ont donné lieu au versement d'une indemnisation en faveur du client, allant de 2 euros à 4 500 euros.

Comme en 2010, une part importante des clients réclamants saisissent la médiation avant même d'avoir soumis leur demande au Service Qualité Clientèle, d'où le faible taux de dossiers ayant fait l'objet d'un avis.

Certains clients ont par ailleurs fait part de leur volonté de faire appel au médiateur par un canal autre que le courrier (demande de rendez-vous physique ou téléphonique, ou par courriel).

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 23 01/06/12 14:22

Banque de Bretagne

En 2011, je note une baisse de 7 % des dossiers parvenant à la médiation ce qui confirme la tendance à la baisse constatée depuis 2007.

Nombre de dossiers reçus	Eligibles	Recours non épuisés	Inéligibles
28	2	14	12

Les 2 avis traités, l'un concernant ***un défaut de conseil sur une assurance vie*** et l'autre ***le fonctionnement du compte***, ont donné lieu à une indemnisation partielle du client pour l'un.

Aucune action particulière ne sera demandée pour 2012, la Banque de Bretagne est depuis 2011 dans la phase active de rapprochement avec le réseau BNP Paribas : la fusion juridique entre les deux banques est effective depuis 2011 et le Pilotage commun sera mis en place en mai/juin 2012.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 24 01/06/12 14:22

Chapitre 3 :

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

La charte de la médiation de BNP Paribas prévoit dans les missions du médiateur, celle d'émettre des recommandations afin d'améliorer la qualité du service rendu par la banque. Mon positionnement vis à vis de la Direction générale de la banque, mes rencontres avec d'autres médiateurs, mes échanges fréquents avec la responsable de la Direction qualité et relations consommateurs ou avec les équipes qui traitent les réclamations me permettent d'avoir une vision « externe » des dysfonctionnements et de recommander des améliorations possibles. Si je note une très nette amélioration du traitement des réclamations au sein de BNP Paribas en 2011, j'ai le sentiment que l'analyse et le suivi de mes recommandations pourraient être améliorés. En ces temps de volonté européenne d'encadrement des processus de médiation, j'émets pour 2012 plusieurs possibilités d'améliorations pour la médiation auprès de BNP Paribas et de Cortal Consors.

Bilan des recommandations des années précédentes

La gestion des réclamations

Dans mon rapport de 2010, je faisais le point sur les recommandations des années précédentes. Parmi celles-ci, une demande d'améliorer le contenu des réponses aux réclamations formulées par les clients.

Bien que certaines réponses apportées par la banque restent perfectibles, je constate que les mesures prises par BNP Paribas et les efforts de formation des personnels en charge des relations consommateurs portent réellement leurs fruits. Dans les demandes de médiation reçues, de plus en plus souvent dans les courriers envoyés par la banque, les formules toutes faites disparaissent, remplacées par une volonté d'explications adaptées au problème du client. Elles peuvent encore être améliorées du fait de réponses encore trop techniques, trop « bancaires » et ne prenant pas assez en compte toutes les dimensions du conflit : traitement du vécu du client, difficultés de compréhension que peut rencontrer celui-ci, mieux adapter le langage à celui du client.

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

Dans mon rapport sur l'année 2010, je signalais que BNP Paribas imposait des règles de prudence en matière de traitement des dossiers de succession que les clients et leurs conseils ne comprennent pas. Je proposais que le bienfondé de ces règles soit analysé entre les services juridiques de BNP Paribas et le Conseil supérieur du notariat avec qui BNP Paribas a signé en 2009 une convention pour améliorer le traitement des réclamations. Je note en 2011, une diminution significative des saisines relatives à des dossiers

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 25 01/06/12 14:22

de succession même si dans les litiges que je traite, les clients me signalent toujours que seule BNP Paribas bloque encore leurs avoirs alors que les autres établissements financiers sont beaucoup plus souples.

- La règle interne de BNPP qui imposait à tous les héritiers de venir signer la répartition des avoirs malgré les instructions données par le notaire à la banque, semble avoir été assouplie à la suite de mes interventions. Je n'ai pas vu de dossiers arriver en médiation en 2011 concernant ce motif de litige. En revanche, d'autres règles internes, concernant notamment le quasi usufruit, n'ont pas encore été débloquées. S'agissant de la politique de risque de BNP Paribas, et sans un accord commun entre les juristes de BNP Paribas et le Conseil supérieur du notariat, il ne me parait pas possible d'imposer à la banque de débloquer des fonds alors qu'il existe un risque fort de contestation de certains héritiers.
- Une rencontre entre la Responsable du service « Qualité et relations consommateurs » et le Directeur de la déontologie et de la discipline au Conseil supérieur du notariat, chargé de suivre les accords avec BNP Paribas a eu lieu en avril 2011 sans pour autant qu'un point précis soit réalisé sur l'application des outils définis conjointement. Afin d'accélérer le traitement des dossiers de successions, les travaux de dématérialisation des échanges entre les notaires et BNP Paribas se poursuivent. En revanche, une analyse commune des règles appliquées par BNP Paribas ne semble pas avoir été entreprise.

Améliorer l'information du client

Sur la médiation

Afin d'améliorer l'accès au médiateur en cas de mécontentement des clients dans le traitement par la banque de leur réclamation, je préconisais que les coordonnées du médiateur soient rappelées sur tous les courriers de réponse par BNP Paribas à une réclamation.

Quelques clients continuent de se plaindre d'avoir eu des difficultés à obtenir les coordonnées du médiateur bien que celles-ci figurent sur le site internet de la banque et au bas de tous les relevés de compte courant y compris ceux qui sont dématérialisés.

Le pôle commun ACP/AMF a confirmé cette demande qui s'est traduite dans une recommandation de l'ACP sur les réclamations publiée le 15 décembre 2011. Les coordonnées du médiateur seront donc rappelées dans les courriers de réponse aux réclamations des clients au plus tard le 1er septembre 2012.

Par ailleurs, j'avais demandé dans mon rapport de 2010, que la charte de la médiation soit modifiée afin de préciser la notion de délai de prescription, de nombreux clients comprenant que la saisie de la médiation interdit toute mesure conservatoire de la banque et notamment la mise en recouvrement des comptes débiteurs ou l'inscription des incidents de paiements à la Banque de France.

La charte de la médiation de BNP Paribas n'a pas été modifiée en 2011 mais devrait l'être en 2012 à la suite des travaux conduits au sein du Comité de la médiation bancaire sur l'analyse des chartes de la médiation de l'ensemble des banques. Ils ont fait ressortir cette problématique. Par ailleurs, il est prévu de demander aux banques de préciser quelle est la date d'ouverture et de clôture de la médiation afin de bien délimiter la période de suspension de la prescription.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 26 01/06/12 14:22

Sur les rémunérations de certains produits d'épargne

À la suite de plaintes de clients non informés du changement du taux de leur livret d'épargne, j'avais demandé à BNP Paribas de renforcer l'information donnée sur les extraits de compte et sur le site www.bnpparibas.net par un courrier à chaque client détenteur d'un compte d'épargne afin d'informer notamment ceux qui ne reçoivent qu'un extrait de compte annuel, du fait que leur compte n'a pas été mouvementé dans l'année.

Le sujet a été pris en main par BNPP et est en cours de correction pour qu'un courrier (ou courriel quand le relevé est dématérialisé) soit adressé à tous les clients à chaque changement de taux de rémunération.

Je dois noter que je n'ai pas eu de nouvelles réclamations sur ce sujet en 2011.

Sur les tarifs et les frais

- Des clients m'avaient fait remarquer que les frais bancaires prélevés sur les virements internationaux ne figuraient pas sur le récapitulatif annuel des frais. Cela a été modifié et peut-être consulté sur :

  http://www.bnpparibas.net/banque/portail/particulier/Fiche?type=folder&identifiant=Releve_annuel

- Les frais de vente des OAT sur internet prêtent à confusion. Dans mon rapport de 2010, je demandais que l'on reprenne sur internet la même présentation que celle du fascicule papier « Conditions et tarifs ». BNP Paribas me précise qu'elle ne commercialise plus d'OAT pour les particuliers.

Sur les comptes titres et les assurances vie

Dans mon rapport de 2010, je signalais les incompréhensions des clients sur les frais de gestion prélevés sur les assurances vie en unités de compte. Ceux-ci viennent en diminution du nombre d'unité de compte. Je demandais plus de transparence dans la facturation de ces frais en les faisant mieux apparaître à l'instar de ce qui est fait pour les comptes titres.

BNP Paribas m'indique que les produits désormais commercialisés intègrent la charge de frais de gestion de la société Cardif dans la garantie du capital.

Gérer autrement les cartes bancaires

- L'utilisation frauduleuse des cartes bancaires représente une partie importante des saisines du médiateur. Je signalais dans mon rapport 2010 qu'il était impossible à BNP Paribas de traiter seule cette nature de litige. Je demandais qu'une action soit conduite par la place et avec la police pour trouver des solutions. Il m'a été indiqué par la banque que des mécanismes de contrôle se renforcent pour abaisser les fraudes possibles. Je constate toutefois, que les plaintes sont plus nombreuses en 2011 sur ces motifs. Par ailleurs, les clients signalent que les forces de l'ordre ne veulent plus recevoir de plaintes concernant ces contestations de débits jugés frauduleux par les clients et qu'elles leur remettent un texte sur leurs droits à remboursement par la banque qui porte à interprétation.

- Me plaçant dans le débat plus large du surendettement, je proposais également dans mon précédent rapport qu'avec l'accord du client, la banque puisse mettre en place des modalités de blocage des paiements ou retraits lorsque le découvert autorisé est atteint. BNP Paribas me signale mettre à disposition des cartes « anti dépassement » qui ne peut être utilisée qu'en fonction du solde positif du compte mais que peu de clients les demandent ou les acceptent.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 27 01/06/12 14:22

Renforcer les informations sur les conditions particulières des prêts

Je signalais, dans mon rapport de 2010, qu'une partie importante des litiges sur les prêts relevait d'incompréhensions ou de méconnaissances d'informations relatives aux conditions particulières des prêts. Je demandais que soient intégrées dans la fiche synthétique, une information sur les conditions de remboursement anticipé du prêt, la facturation d'intérêts pendant le report de mensualités, les conditions de reprise du prêt en cas de report d'échéance. J'avais proposé que ces informations figurent de manière visible dans la fiche des « conditions particulières du prêt souscrit ».

La banque me signale que les démarches d'amélioration demandées sont en cours sans plus de précisions sur l'état d'avancement ou sur les délais de mise en application.

Propositions nouvelles à partir des demandes des clients en 2011

Après deux ans d'exercice en tant que médiatrice bancaire, je suis frappée par la situation générée par le foisonnement de textes réglementaires et de recommandations destinées à protéger le consommateur et par le nombre de réclamations des clients qui, se pensant bafoués dans leurs droits, n'ont pas lu ou compris tous les formulaires qu'ils reçoivent, les contrats qu'ils signent.

A trop vouloir protéger, ne risque-t-on pas d'obtenir l'effet inverse à celui recherché ?

Si le traitement des réclamations s'est bien amélioré chez BNP Paribas, le système reste perfectible et certains produits et services de la banque peuvent être modifiés.

Enfin, la médiation qui participe activement au rétablissement du lien de confiance entre la banque et ses clients est-elle menacée de disparaitre avec les projets de nouvelles directives qui souhaitent exclure les médiations « d'entreprises » soupçonnées de manquer d'indépendance et d'impartialité ?

Assurer la protection du consommateur sans déresponsabiliser l'ensemble des acteurs

La tendance réglementaire de ces dernières années vise la protection accrue du consommateur au moyen de courriers ou documents communiqués par la banque.

Et pourtant, une grande majorité des réclamations traitées portent, après souscription d'un produit, sur le manque d'information.

Les banques qui ont beaucoup investi sur la communication et l'information du client ne comprennent pas que les clients se plaignent sur ces points. Dans les dossiers traités en médiation, il est rare de constater une erreur commise par la banque dans l'information ou l'application des textes protégeant le consommateur. Mais, les contrats, les textes émis par la banque pour être en phase avec la réglementation sont-ils suffisamment explicites pour tous les clients ? Sont-ils accompagnés d'explications du conseiller ? Sont-ils bien compris par les clients ? Noyées sous un flot de conditions générales, les informations importantes n'apparaissent pas toujours clairement aux yeux du consommateur. De plus, la formalisation, souvent technique, de ces textes n'est pas toujours aisée à comprendre par un consommateur néophyte. Il est possible de se prémunir vis-à-vis du droit en étant accessible au client.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 28 01/06/12 14:22

Je propose :

- De renforcer les tests sur la documentation remise à des clients à partir de panels de consommateurs afin de s'assurer de la compréhension des documents d'information et le contenu des contrats.
- D'envoyer au client des messages ciblés soit par messagerie électronique soit sur les extraits de compte: comme par exemple, rappeler le coût ou les conséquences d'un rejet de chèques, les risques courus d'échéances de prêt non payées, etc.

Il me semble également que les tutelles des banques, les organismes de défense des consommateurs devraient également se poser des questions sur la multiplicité des recommandations faites à la banque en les comparant aux rappels faits aux consommateurs de leurs responsabilités dans la tenue de leurs comptes et de leurs devoirs à l'égard de leurs banquiers.

Poursuivre les actions d'amélioration du traitement des réclamations

Mieux expliquer les frais facturés

Lors du traitement des réclamations relatives aux frais bancaires, il arrive que le client ne comprenne pas ce qui lui est facturé. Il ne faut pas se contenter d'expliquer en quoi consiste la facturation mais aller au-delà, en indiquant expressément les opérations ayant donné lieu à la perception des frais bancaires.

Compléter la formation des responsables relations consommateurs (RRC)

La médiation intervient en relais du service des relations consommateurs, lorsque celui-ci ne peut plus gérer certains conflits. Compléter la formation des RRC, par une formation sur la gestion des conflits et les moyens de les traiter autrement, pourrait conduire à une meilleure entente entre la banque et ses clients et une baisse du nombre de réclamations envoyées en médiation.

Améliorer la communication sur certains produits et services

Sur les prêts à taux zéro et les prêts travaux spécifiques

Le client doit être conscient des aspects et conditions de ces prêts. Il faudrait mettre au point des fiches claires, à la fois synthétiques et complètes, reprenant les caractéristiques de ces prêts et qu'elles soient expliquées au client lors dès la négociation du prêt.

Sur les modifications décidées par l'assureur dans les contrats d'assurance vie

L'assureur peut décider à tout moment du changement des caractéristiques des produits qu'il gère sous réserve de respecter les objectifs de risque de celui-ci. Peuvent être modifiés, par exemple, la zone géographique des placements, la nature du produit, le type de support, les frais de gestion, les droits d'entrée. Le banquier donne son accord à ces changements et a l'obligation d'informer le client, ce qu'il fait par un courrier spécifique. Le client ne comprend pas bien la situation et se trouve très démuni face à cette décision non négociée avec lui.

Je propose que BNP Paribas se rapproche des autorités compétentes pour analyser les améliorations possibles dans l'information des clients sur ces points.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 29 01/06/12 14:22

Améliorer la qualité de la médiation

La médiation démontre depuis plusieurs années son efficacité dans le processus de traitement de la satisfaction du client. Face aux risques de judiciarisation et de rigidification de son mode de fonctionnement, il me parait indispensable de rassurer les clients, les associations, les tutelles sur les critères définissant la qualité de la médiation mise en place notamment par les banques. Pour BNP Paribas et Cortal consors, il s'agit en premier lieu d'anticiper certaines recommandations qui vont sûrement être formulées par le Comité de la médiation bancaire et notamment l'évolution de la charte de la médiation déjà demandée dans les recommandations de mon précédent rapport. Il s'agit également de donner des gages sur la qualité de la médiation en place.

Mesurer la qualité des avis

Analyse des contestations d'avis

Le nombre de contestation d'avis en provenance des clients a légèrement augmenté par rapport à 2010. Si ce phénomène semble commun à presque toutes les médiations de la consommation, il est important de déterminer s'il s'agit d'un problème de qualité de la médiation ou d'un comportement du client qui refuse la solution proposée.

L'équipe médiation actuelle n'a ni le temps ni les compétences pour analyser ces contestations qui alourdissent le travail de l'équipe.

Je propose que BNP Paribas nous fournisse les moyens d'analyser des contestations reçues afin que nous puissions conduire les actions d'amélioration de la qualité des avis qui seraient éventuellement souhaitables.

Analyse des motivations des clients faisant appel à la médiation et mesure de leur satisfaction par rapport à la médiation

En partant de ce qui est éventuellement fait par d'autres médiations, il serait souhaitable que BNP Paribas mette à la disposition de la médiation un budget destiné à recenser les moyens de mesure de la qualité de la médiation employés par d'autres médiations de la consommation, à bâtir un questionnaire d'enquête et définir les modalités de conduire celle-ci. Puis de se fixer pour fin 2012 un premier test sur les médiations conduites pendant le premier semestre 2012.

Afin de respecter les critères d'exigence définis par les tutelles de la médiation de la consommation, améliorer la qualité du dispositif de la médiation et le suivi des recommandations.

Se doter des moyens nécessaires afin de respecter les délais légaux de traitement des médiations et faire face à la complexification des dossiers traités.

- Si les moyens humains mis à disposition me semblent suffisants en nombre, il convient d'en renforcer la compétence notamment par une formation sur les spécificités de la médiation.
- Par ailleurs, en cas de dérapage dans les délais de traitement, il et nécessaire de mettre à la disposition du médiateur le plus rapidement possible des moyens temporaires.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 30 01/06/12 14:22

Pour Cortal consors, rattacher le « Service médiation » à la Direction générale de l'entreprise

Si je peux confirmer que Cortal Consors me laisse une parfaite indépendance dans les médiations que je traite et que le Secrétariat médiation agit en toute liberté, il me parait important que le « Secrétariat médiation » aujourd'hui administrativement au service Relations consommateurs soit rapidement mis sous la responsabilité de la Direction générale comme demandé par les instances de tutelle.

Faire évoluer la charte de la médiation

Le délai de prescription

Tant la charte de la médiation de BNP Paribas et que celle de Cortal consors prévoient la suspension du délai de prescription en cas de médiation.

Mais, les dates d'ouverture et de fin de la médiation se doivent d'être précisées pour indiquer quand commence et finit le délai de prescription.

Je propose que soit indiqué dans la charte que l'interruption du délai de prescription démarre à la date d'envoi de l'accusé de réception indiquant au client l'introduction de la médiation. La fin de l'interruption du délai serait celui de la date d'envoi de l'avis par le médiateur.

Le délai des médiations

La charte de la médiation prévoit que le médiateur a deux mois pour rendre son avis. Néanmoins, la charte ne précise pas à partir de quand débute et finit le décompte.

Je propose, pour plus de transparence et d'efficacité, que le médiateur ait deux mois pour rendre son avis à partir de la date d'envoi du courrier informant de l'ouverture de la médiation. Le décompte se terminera à la date d'envoi du courrier de clôture de la médiation. Bien entendu, les notions d'ouverture et de clôture de médiation seront bien précisées dans ces courriers.

Améliorer la lisibilité du processus de nomination du médiateur

Jusqu'à ce jour, à ma connaissance, les médiateurs désignés par BNP Paribas et par Cortal Consors, l'ont été par la Direction générale de chaque banque mais sans que le processus et les critères de sélection soient formalisés.

Ce flou peut susciter des doutes quant à l'indépendance du médiateur. Je sais que BNP Paribas travaille actuellement à la définition d'un processus de nomination du médiateur et à des critères de sélection de celui-ci. Ce processus devrait être opérationnel d'ici la fin de l'année.

Rallonger les délais de mandat du médiateur

Les associations de consommateurs ainsi que les tutelles de la médiation préconisent que le mandat soit suffisamment long pour que le médiateur se sente plus libre d'exercer son activité en toute indépendance.

Chez BNP Paribas, le mandat est fixé à deux ans renouvelables. Deux ans permettent d'analyser les réclamations et de proposer, voire de mettre en place des actions correctives, mais ne permettent pas d'assurer un suivi et un contrôle de ces actions correctives, et de compléter par-là, un processus d'amélioration continue.

Aussi je propose que le mandat soit porté à une durée de 3 ans renouvelable et prolongeable pour un ou deux ans.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 31 01/06/12 14:22

Renforcer l'accès au médiateur par une possibilité de saisine via internet

La plupart des médiateurs institutionnels sont aujourd'hui accessibles par courriel. Il serait dommage que BNP Paribas ne mette pas en place cette possibilité plus moderne. Il convient toutefois d'en étudier la faisabilité technique, les conséquences en terme de traitement ainsi qu'en terme de moyens mis à disposition de la médiation. La saisine par courriel aurait entrainé chez les autres médiateurs une augmentation des saisines de l'ordre de 20 %.

Je propose que l'étude technique et financière sur la saisine de la médiation par internet soit conduite d'ici la fin du premier semestre 2012 pour pouvoir éventuellement permettre une mise en place des outils fin 2012/ début 2013.

Certifier le fonctionnement du Secrétariat médiation

Avec l'aide de l'équipe qualité de BNP Paribas, un diagnostic avait été conduit en 2010 pour mesurer l'écart entre le fonctionnement du service médiation et les exigences de la norme Iso 9001 version 2008. Le « Secrétariat médiation » pouvait sans difficultés être certifié. L'image de la qualité de la médiation de BNP Paribas en aurait été renforcée.

Toutefois, le non respect des délais légaux de traitement des dossiers et le temps disponible de l'équipe du « Secrétariat médiation » ne permettent pas de lancer ce processus.

J'espère qu'il sera possible pour BNP Paribas d'entamer le processus de certification du service afin d'obtenir celle-ci au cours de l'année 2013.

Compléter les statistiques suivies par la médiation

Au-delà de l'analyse des avis et des saisines par nature de problème (ex : tenue de compte, produits financiers, etc.), il faudrait enrichir l'outil statistique par des critères qualicatifs et différends : comme par exemple la méconnaissance de textes, l'interprétation erronée, les problèmes relationnels ou psychosociologiques.

Conclusion

Alors que les réclamations traitées par les services Relations consommateurs de la banque diminuent et que la qualité de leur traitement s'améliore, l'augmentation des saisines en 2011 et la complexité accrue des avis rendus démontrent que la médiation mise en place par BNP Paribas et Cortal Consors est de mieux en mieux reconnue.

Cependant, il me parait important de renforcer les moyens donnés à la médiation pour continuer à confirmer son indépendance au sein de BNP Paribas et de Cortal Consors. À l'heure où l'Europe réfléchit à une restructuration de la médiation de la consommation, nous devons être conscients du risque de voir la médiation évoluer vers une justice privée. La médiation demande courage et responsabilisation des parties. Il faut veiller à tout mettre en œuvre pour lui garder sa nature : impartialité, confidentialité, souplesse et liberté.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 32 01/06/12 14:22

Annexes

Annexe 1 : **Les évolutions des textes officiels et des engagements de la profession bancaire en faveur des clients ; des consommateurs ; de la médiation** 34

Renforcement du contrôle du système « Banque, Finance et Assurances » 34

Un devoir de conseil et d'information dans le secteur financier 36

La protection du consommateur dans le commerce en ligne 36

La protection du consommateur dans le milieu bancaire 37

La médiation 41

Annexe 2 : **Le processus de traitement des dossiers** 42

Annexe 3 : **Les statistiques** 43

Annexe 4 : **La Charte de la médiation de BNP Paribas** 44

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 33 01/06/12 14:22

Annexe 1

Les évolutions des textes officiels et des engagements de la profession bancaire en faveur des clients ; des consommateurs ; de la médiation

L'année 2011 a été placée sous le signe de l'incertitude, marquée dans sa première moitié par une trêve de la crise vécue depuis trois ans et une nouvelle tourmente, plus violente encore, qui a débutée dès le deuxième tiers de l'année. Les mesures réglementaires prises en 2011 s'inscrivent dans la lignée de celles initiées en 2010 : elles ont pour but de renforcer les normes relatives à la régulation bancaire et surtout financière, notamment avec plusieurs transpositions en droit français de dispositions prises au niveau européen ; mais, et surtout, elles s'articulent autour de la protection du consommateur et plus encore du consommateur vulnérable à travers l'application de réformes votées en 2010, l'augmentation du conseil et de l'information fournis aux clients ou investisseurs et le contrôle de compétence du personnel.

En matière de médiation, l'année 2011 aura été marquée par la transposition en France du décret européen de 2008 en matière de médiation civile et commerciale, définissant la médiation et le médiateur civil et judiciaire et son application aux litiges transfrontaliers.

■ Renforcement du contrôle du système « Banque, Finance et Assurances »

Mesures européennes

01/01/2011 : Mise en place de nouvelles structures Européennes de Surveillance Bancaire et Financière faisant suite à la mise en application de six textes : 5 règlements (1092/2010, 1093/2010, 1094/2010, 1095/2010, 1096/2010) et une directive 2010/78UE

Quatre nouvelles structures européennes de surveillance bancaire et financière ont vu le jour début 2011 tant au niveau macroprudentiel avec le Comité Européen du Risque Systémique (CERS ou ESRC) qu'au niveau microprudentiel avec trois nouvelles autorités, l'Autorité Européenne Bancaire (EBA), l'Autorité Européenne des Marchés Financiers (ESMA) et l'Autorité Européenne des Assurances et des Pensions Professionnelles (EIOPA).

Les trois Autorités Européennes de Supervision (AES) sont dotées de la personnalité morale et habilitées à adopter des mesures d'urgence contraignantes, à élaborer des normes techniques, à jouer le rôle de médiateur entre superviseurs nationaux et à éviter les divergences d'application des six textes au sein des États.

Les AES doivent élaborer un « recueil réglementaire unique » (single rule book) appliqué dans tous les établissements bancaires européens.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 34 01/06/12 14:22

En cas de non-respect l'autorité européenne pourra se substituer à l'autorité nationale en s'adressant directement à l'établissement financier concerné.

Ces structures ont également une mission de médiateur en cas de désaccord entre autorités nationales de surveillance (collèges de superviseurs des grands groupes transfrontaliers).

20/10/2011 : Le projet de révision de la réglementation des Marchés d'Instruments Financiers (MIF 2) a été présenté par la Commission Européenne

Ce projet visant à l'amélioration de la transparence des marchés vis-à-vis du public contient deux textes distincts : un règlement qui couvre les aspects de transparence et une directive qui amende la directive MIF actuelle.

Ces textes qui concernent non seulement les actions, obligations mais également les ETF (exchange-traded fund) et les produits structurés, mettent en place des règles de transparence pre-trade et post-trade, et ce quel que soit le lieu de négociation (bourse, plateforme électronique, système interne des brokers, etc.) sur « une base commerciale raisonnable » sans toutefois préciser ce que l'on met derrière l'expression « une base commerciale raisonnable ».

Les mesures les plus importantes sont les suivantes :

- L'Autorité Européenne des Marchés Financiers (AEMF), récemment créée et domiciliée à Paris, se voit conférer un rôle clef de conseil dans l'élaboration des textes d'applications de la Commission Européenne ;
- Les transactions hors marchés ou sur des plates-formes réglementées, dites « OTC » sont légalisées par la création d'une nouvelle catégorie de lieu de négociation, l'OTF (Organized Trading Facilities) ;
- Les « waivers » seront soumis à l'avis de l'AEMF ;
- Les transactions sur dérivés devront être communiquées dans des registres ad hoc ;
- Un « droit d'accès non discriminatoire » sera donné aux chambres de compensation pour les opérations post-marché.

Ce projet est soumis à approbation par le Conseil des Ministres des Finances et le Parlement Européens.

Mesures françaises

Loi n° 2010-1249 du 22/10/2010

La loi adoptée en octobre 2010 porte sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier. Elle a pour objet :

- Le renforcement de la gestion des risques dans les entreprises et en matière de gouvernance (création de mission de suivi des risques, création d'un comité des rémunérations dans les établissements financiers ;
- L'instauration d'une procédure de sauvegarde financière accélérée ;
- Renforcement du financement des prêts à l'habitat et refinancement des prêts accordés aux PME.

Intervention du pôle commun ACP (Autorité de contrôle prudentiel) et AMF (Autorité des marchés financiers) sur les produits financiers complexes

L'ordonnance du 21 janvier 2010 a donné naissance à la nouvelle Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), issue de la fusion notamment des anciennes autorités de contrôle des banques et assurances. 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, l'ACP et l'AMF ont créé un pôle commun : ***Le Pôle Assurance, Banque, Epargne, Info Service.***

Ce pôle commun répond à l'objectif d'améliorer la protection des clients par des actions de coordination, de contrôle (alertes contre les pratiques de certains établissements), de communication (publication de la liste des acteurs et produits autorisés) et de conseils pratiques aux instances appropriées.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 35 01/06/12 14:22

En 2011, le pôle commun est intervenu dans son rôle de contrôle et de conseil sur les produits financiers complexes afin d'assurer la protection des clients, à travers :

- La création de critères d'évaluation des risques encourus par le souscripteur ou l'investisseur ;
- La mise en place de critères d'évaluation du risque d'inintelligibilité du produit proposé.

■ ■ Un devoir de conseil et d'information dans le secteur Financier

Mesures européennes

Remise obligatoire du Document d'Informations Clés pour l'Investisseur (DICI) pour les OPCVM coordonnés. Directive 2009/65/CE

Depuis le 1er juillet 2011, le DICI (ou KID en anglais) doit impérativement être remis aux investisseurs pour les OPCVM coordonnés.

La directive européenne de 2009, résultait de la volonté des opérateurs régulateurs et des clients d'avoir une information concise et claire sur les OPC (Organismes de Placements Collectifs) autorisés.

Le DICI, dont la taille ne doit pas excéder 2 pages de format A4, doit contenir :

- Une brève description des objectifs des placements et de la politique de placements de l'OPC ;
- Une présentation des performances passées du fond ou scenarii de performance ;
- Les coûts et frais supportés par l'investisseur ;
- Le profil de risque et de rendement de l'investissement.

Mesures françaises

Traitement des réclamations de l'épargne (protection et indemnisation des épargnants et investisseurs)

Cette consultation de l'ACP a prescrit les objectifs suivants :

- Privilégier les résolutions à l'amiable des litiges notamment à travers une amélioration de la communication des organismes financiers sur les processus de résolutions de conflits à l'amiable existants (médiation, etc.) ;
- Augmenter la diffusion de l'information sur les modes de saisie du médiateur des banques et assurances ;
- La prise en compte de l'objectif d'indemnisation des victimes dans les procédures internes à l'AMF. Ainsi, l'AMF pourrait vérifier par des contrôles ou des enquêtes si les dommages qu'elle aura pu relever ont été réparés par l'établissement concerné ;
- La contribution de l'AMF à la solution des difficultés que soulève l'indemnisation judiciaire des victimes , en apportant au juge civil son conseil ou en lui communiquant les pièces utiles à l'appréciation de la responsabilité des personnes mises en cause.

■ ■ ■ La protection du consommateur dans le commerce en ligne

Mesures européennes

Propositions de directive et de règlement sur les REL et les RLL

La Commission Européenne a publié, en novembre 2011, deux propositions législatives relatives aux modes alternatifs de règlement des litiges ; à savoir, une Proposition de Directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) et un règlement sur la résolution en ligne des litiges (RLL).

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 36 01/06/12 14:22

Ces propositions, visent à faciliter les règlements de litiges pour les consommateurs, notamment sur Internet, en vue d'encourager les achats inter et intra pays membres.

En outre, le projet de directive sur les REL propose les dispositions suivantes:

- Elle apporte une définition précise du ***consommateur*** (art. 4) qui distingue le « BtoB » et « BtoC » ;
- Elle précise que le ***médiateur*** (art. 6) doit être compétent et impartial. Les « médiateurs d'entreprises » sont exclus du champ d'application du texte ;
- La directive ne tranche pas sur le ***coût*** de la médiation pour les consommateurs mais précise qu'elle « est gratuite ou peu onéreuse pour le consommateur » (art. 8) ;
- La directive crée un ***système de gouvernance*** des organes de REL au niveau européen. Chaque état membre doit désigner un organe compétent, qui sera contrôlé tous les deux ans ;
- Ces organes devront disposer d'un site Internet, plateforme d'échange, permettant également le dépôt de réclamations en ligne.
- La directive impose un ***délai de règlement des litiges*** de « 90 jours à compter de la date de réception de la réclamation » (art. 8).

Le règlement RLL a pour objectif de permettre aux consommateurs et aux professionnels ayant effectué des transactions électroniques transfrontalières, de pouvoir accéder directement à une plateforme en ligne destinée à les aider à régler des litiges de nature contractuelle, grâce à l'intervention d'un organe national de REL.

Ce règlement concerne le commerce BtoC en ligne et prévoit la présence visible et d'accès facile, sur les sites des professionnels, d'un lien vers l'organe compétent de REL, ainsi que la possibilité de remplir un formulaire de réclamation, standard, en ligne. Le règlement prévoit, que les réclamations reçues par les plateformes de RLL devront être traitées dans un délai de 30 jours suivant l'introduction du recours (art. 9).

Ce projet de directive soulève de gros débats. En effet, à trop vouloir règlementer la médiation, à vouloir l'imposer dans certains cas, à n'en faire qu'un simple attribut de la justice mis sous tutelle européenne, ce sont les valeurs même de la médiation telle que la liberté qui risquent d'être bousculées.

Mesures françaises

Loi n°2011-525 du 17 mai 2011

La loi du 17 mai 2011 vise, à travers ses 200 articles, à simplifier le droit. Les champs d'actions sont vastes mais certains se rapportent directement à la protection du consommateur :

- Code de la consommation :
  - L'article 45 propose une adaptation des pratiques commerciales déloyales aux exigences de la jurisprudence communautaire.
  - L'article 3 vise à renforcer et encadrer les relations commerciales entre opérateurs de services de communications électroniques et les consommateurs.
- Code Pénal de consommation :
  - L'article 179 actualise la définition de la récidive légale en matière d'infraction.

La protection du consommateur dans le milieu bancaire

Mesures européennes

Proposition de directive sur le Crédit Immobilier

La proposition de directive sur le Crédit Immobilier vient directement compléter la directive de 2008 sur crédit à la consommation. Elle vise à protéger les consommateurs en renforçant l'encadrement des crédits garantis d'une hypothèque ou d'un privilège du prêteur de deniers.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 37 01/06/12 14:22

Une partie de la directive reprend la directive crédit à la consommation (publicité chiffrée, information précontractuelle, devoir d'explication, Taux Annuel Effectif Global (TAEG), etc.

Les nouveautés de cette proposition relèvent de :

- La mise en place d'un droit au remboursement anticipé ;
- L'exigence d'un niveau suffisant de compétences du personnel qui est en charge d'instruire les dossiers ;
- L'obligation de refuser le crédit lorsque le résultat de l'évaluation de solvabilité du client est négatif.

Mesures françaises

Réforme sur le crédit à la consommation Loi n° 2010-737

(Décrets TEG : 2011-135 01/02/2011; 2011-136 Information précontractuelle et conditions contractuelles ; 2011-304 22/03/2011 modalités de remboursement minimal du capital emprunté pour crédit renouvelable)

Déjà abordée en 2010, la réforme sur le crédit à la consommation ou loi Lagarde, a vu en 2011, la mise en application des dernières mesures prévues.

Petit rappel de cette transposition de la directive européenne de 2008/48/CE du 23 avril 2008 :

- **En 2010 :**
  - Il a été mis fin aux pénalités libératoires à verser au Trésor public par les particuliers ou entreprises pour obtenir leur radiation du fichier central des chèques ;
  - Les emprunteurs pour un crédit immobilier, peuvent librement choisir leur assureur à condition que l'assurance soit équivalente à celle proposée par le prêteur ;

En 2011, on assiste à la mise en application de mesures concernant les prêts amortissables, les crédits renouvelables et les découverts, orientées autours de trois axes :

- **Simplification et calcul des taux des crédits :**
  - Le mode de ***calcul des taux d'usure*** sur les crédits à la consommation a changé. Durant la période de transition (d'avril 2011 à avril 2013) se met progressivement en place un taux d'usure identique pour le prêt amortissable, le crédit renouvelable et le découvert. Il n'existe plus que trois valeurs de taux d'usure, en fonction de tranches définies (crédit inférieur ou égal à 3 000 €, crédit entre 3 000 et 6 000 € et enfin, crédit supérieur à 6 000 €) ;
  - Le décret n° 2011-135 du 1er février 2011 relatifs aux modalités de ***calcul du taux effectif global*** (TEG) transpose les dispositions de la directive de l'Union européenne sur les Crédits aux Consommateurs afin de garantir la bonne information du consommateur et d'harmoniser les modalités de calcul du taux annuel effectif global (TAEG). Le détail du calcul est donné dans l'Annexe à l'article R313-1 du Code de la Consommation.
  - Tous travaux effectués hors acquisition ou construction et sans permis de construire, pour un montant inférieur ou égal à 75 000 € relèveront du crédit à la consommation.
- **Un devoir renforcé d'information et de conseil des banques :**
  - Il est dorénavant obligatoire pour les banques de remettre aux clients une ***fiche d'informations précontractuelle*** lors de la souscription à un crédit amortissable, renouvelable ou découvert. Cette fiche comprend des informations relatives à l'endettement et aux revenus. Elle aide, en outre, le prêteur à apprécier la solvabilité de l'emprunteur ;
  - Des justificatifs doivent obligatoirement être fournis pour toute demande de financement de plus de 3 000 € sur un lieu de vente ou à distance ;
  - La ***Fiche de Dialogue*** remplace la Synthèse déclarative des emprunteurs et reprend le détail des éléments de la transaction de simulation ;
  - L'***Offre de Contrat de Crédit*** remplace les Conditions Générales et Conditions particulières ;
  - Dans le cas de présence de ***cautions***, apparaissent deux documents : la Synthèse Déclarative des Cautions et le Bordereau d'Acceptation des Cautions ;

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 38 01/06/12 14:22

- Apparaissent également la ***Fiche Conseil d'Assurance***, le bordereau de rétractation et les lettres de notification d'accord ;
- L'organisme prêteur doit obligatoirement informer l'emprunteur, au moins une fois par an du montant du capital restant dû. Le libellé de l'échéance d'un prêt personnel repris sur le compte chèques a été modifié. Il est fait dorénavant mention du ***Capital Restant Dû***. BNP Paribas a fait le choix d'informer ses clients du montant du capital restant dû à chaque échéance de prêt. Depuis le 1er mai, il est repris sur le libellé de l'échéance du compte chèque rattaché : « ECHEANCE PRÊT N° XXXXX (CAPITAL RESTANT DÛ : XXX EUR) » ;

• **Protection du consommateur par le biais de :**

- La vérification de la ***solvabilité.*** Celle-ci est renforcée par l'apparition de l'Estimation de ***Capacité d'Emprunt*** qui correspond au montant maximum estimé auquel peut, a priori, prétendre le client en fonction de ses revenus, charges, etc.
- La fiche d'informations précontractuelles est à faire signer au client avant la signature de l'offre de ***découvert*** ;
- Un pourcentage minimum du capital doit être remboursé dans chacune des mensualités dans le but de garantir un ***remboursement plus rapide et limité en durée*** ;
- La vérification de la solvabilité du client est obligatoire au moment de la ***reconduction*** annuelle du crédit renouvelable ;
- Le crédit renouvelable est automatiquement ***résilié*** au bout de deux ans si aucune utilisation n'a été faite ;
- Le ***délai de rétractation*** des crédits à la consommation passe à 14 jours (au lieu de 7), néanmoins, les fonds demeurent mis à disposition au 8e jour suivant l'acceptation du contrat de crédit par le client.

Mesures prises sur les produits de BNP Paribas

• **Terceo :**

- L'option « différé 3 mois » est supprimée, seule l'option « paiement en 3 fois » reste disponible.

• **Cartes de Crédits Provisio ou Aurore :**

- Le remboursement est limité à 36 mois pour un crédit de moins de 3 000 € et à 60 mois pour un crédit de plus de 3 000 € ;
- Pour la carte Provisio, le paiement « comptant » devient obligatoire sur terminal pour tout règlement par carte : tout règlement par carte est automatiquement débité du compte. Néanmoins, le client peut opter pour un remboursement à crédit de tout ou partie du montant de ses achats, à réception du relevé Provisio et jusqu'au 10 du mois.

Réforme sur le surendettement

La loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010, mise en application depuis la fin 2010 a pour objet de faciliter le recours au surendettement et sa sortie via :

- L'augmentation du rôle des commissions de surendettement et la réduction du rôle du juge d'exécution ;
- La commission de surendettement est réduite à 7 membres (au lieu de 8) qui ont tous voix délibérative ;
- Le délai d'instruction est réduit à 3 mois au lieu de 6. Pendant ce délai, aucune information ne peut être délivrée aux créanciers sur la situation du dépôt et le contenu du dossier ;
- Dès prononciation de la recevabilité du dossier :
  - Les procédures d'exécution contre le débiteur, nouvelles et en cours sont interdites ou suspendues de plein droit ;
  - La commission a la possibilité de demander une suspension d'une procédure d'expulsion du débiteur de son logement si le cas est justifié ;
  - Le débiteur bénéficie d'un service bancaire adapté à sa situation ;
  - Le principe d'interdiction de paiement des dettes antérieures se généralise.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 39 01/06/12 14:22

- Afin de faciliter le rebond des personnes surendettées :
  - Les durées de plans de surendettement sont diminuées (8 ans au lieu de 10 ans) ;
  - Les durées d'inscription au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) sont réduites à 5 ans au lieu de 8 ;
  - Les débiteurs présentant des chèques impayés n'ont plus à s'acquitter de pénalités libératoires lors de la représentation et acceptation du chèque pour obtenir leur radiation du Fichier Central des Chèques impayés (FCC).

Simplification du droit

La réforme de simplification du droit s'applique aussi au droit bancaire à travers :

- L'extension du droit au compte au profit des non-résidents (art. 52 de la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011).
- La suppression de la Commission consultative sur les taux de prêts d'argent (art. 67 de la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011).
- L'augmentation de la transparence des tarifs des services bancaires. Des recommandations appliquées par les Banques en France.

Faisant suite aux recommandations du rapport Pauget-Constans sur les tarifs bancaires de juillet 2010, les banques se sont engagées à améliorer la transparence et la communication des tarifs de leurs services.

Ainsi, depuis le 1er janvier 2011 :

- Chaque banque doit publier un extrait standard des tarifs de dix services bancaires sur son site internet ;
- Le site internet doit comporter un sommaire type, commun à toutes les banques, de présentation des plaquettes tarifaires, pour faciliter la comparaison entre les banques ;
- Les offres groupées de services (forfaits, packages) doivent évoluer vers davantage de personnalisation ;
- Les systèmes d'alerte de position de comptes par tout moyen (sms, email, etc.) doit se généraliser.

Et depuis le 1er juillet 2011 :

- Le total des frais bancaires ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert doivent figurer sur le relevé de compte mensuel ;
- Les banques doivent proposer aux clients nécessitant plus de sécurité (aussi appelés clients fragilisés) une version aménagée de leur offre de gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA). Ceux-ci doivent intégrer de nouveaux services tels que les frais d'incidents limités et un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et /ou par mois.

En juillet 2011, dans son rapport remis au Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), l'Observatoire des Tarifs Bancaires confirme le respect de l'engagement de transparence pris par les banques avec, notamment, 100 % des banques présentant leurs tarifs sur leur site, dans 99 % des cas accessibles en moins de trois clics.

Le prix des services bancaires évolue moins vite que les autres services et cela bien en deçà de l'inflation

Dans le rapport cité ci-dessus, l'Observatoire des Tarifs Bancaires, confirme un effort certain des banques quant aux tarifs pratiqués pour leurs services.

Ainsi, on note la baisse de certains services bancaires entre décembre 2009 et juillet 2011, entre autres :

- Le prix des abonnements à la gestion de compte sur Internet a baissé de 15 % ;
- Les frais de mise en place de prélèvements ont baissé de 8 % ;
- Les tarifs pratiqués sur les produits offrant des alertes SMS sur situation de compte ont également baissé de 8 %.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 40 01/06/12 14:22

La baisse des tarifs Carte pour les commerçants : des conséquences bénéfiques pour le consommateur

Les banques ont accepté de faciliter l'usage de la carte pour les clients chez les commerçants pour les achats à petits montants.

Ainsi, au cours du premier semestre 2012, chaque banque proposera :

- Une offre économique et attractive d'encaissement par carte pour les petits commerçants et professionnels qui effectuent jusqu'à 12 000 € d'encaissements par an ;
- Une offre tarifaire adaptée pour les paiements par carte inférieurs à 15 € ;
- À titre d'exemple, les commerçants pourront observer une baisse de 45 % de la commission interbancaire pour une opération de 15 € (rappelons que l'interbancarité permet au consommateur de pouvoir utiliser sa carte indifféremment chez n'importe quel commerçant quelle que soit sa banque).

Médiation

L'Ordonnance 1011-1540 du 16/11/2011 est une transposition de la directive 2008/52/CE sur la médiation en matière civile est commerciale.

Elle modifie, entre autre, partie de la loi n° 95-125 de 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative. Si la directive européenne ne s'occupe que des litiges transfrontaliers, la France a voulu étendre le recours à la médiation pour traiter tous les litiges et non pas seulement les transfrontaliers.

L'ordonnance reprend la définition des termes de médiation et de médiateur.

La médiation est « un processus structuré par lequel plusieurs parties cherchent à parvenir à un accord en vue d'une résolution amiable de leurs différends avec l'aide d'un médiateur ». Tout comme dans la directive européenne, la médiation n'est pas une alternative à la saisie des tribunaux mais une méthode de résolution de conflits à part entière.

Le médiateur, lui, est défini comme un tiers choisi par les parties ou par le juge saisi du litige. Il doit accomplir sa mission avec « impartialité, compétence et diligence » et de façon confidentielle sauf accord contraire des parties. En effet, les déclarations recueillies au cours de la médiation ou les constatations faites par le médiateur ne peuvent être invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire sans l'accord des parties sauf, par exemple, dans le cas de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou l'intégrité physique ou psychologique d'une personne.

Mise en place du Défenseur des droits Application de l'article constitutionnel 71-1, la loi organique et la loi ordinaire du 29/03/2011.

Depuis le 31 mars (et le 1er mai pour la HALDE) dernier, le Défenseur des droits se substitue au Médiateur de la République, au Défenseur des enfants, à la Commission Nationale de Déontologie de la Sécurité (CNDS) et à la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE). Poste occupé depuis le 22 juin 2011 par Dominique Baudis, le Défenseur des Droits peut être saisi directement et gratuitement par toute personne s'estimant lésée dans ses droits et libertés. Le Défenseur des Droits peut procéder par la médiation, la transaction, les recommandations, voire parfois, par injonction.

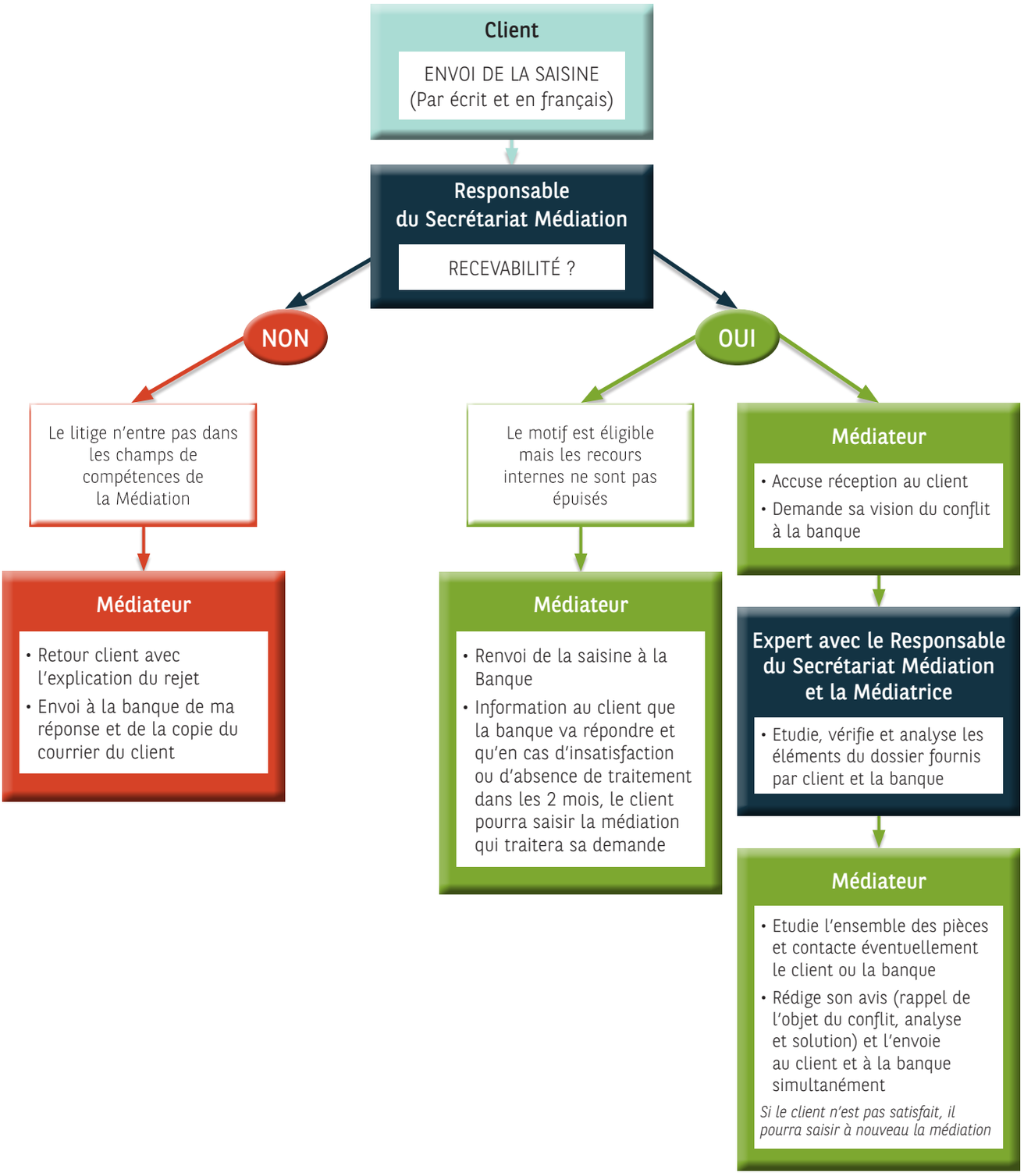
Projet de directive sur règlement des litiges

Cf. ci-dessus « III Protection du consommateur dans le commerce en ligne ».

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 41 01/06/12 14:22

Annexe 2

Le processus de traitement des dossiers



PV16348_rap_med_2011_v3.indd 42 01/06/12 14:22

Annexe 3
Les statistiques 2011

Thèmes	Dossiers reçus		Avis	
FONCTIONNEMENT DU COMPTE	**756**	**23,0 %**	**134**	**21,3 %**
Ouverture, clôture, transfert de compte, successions	206	27 %	28	21 %
Incidents : découvert autorise / non autorisé, interdiction bancaire…	439	58 %	82	61 %
Contestations d'écritures, modifications, demandes de documents, divers…	111	15 %	24	18 %
MOYENS DE PAIEMENT	**328**	**10,0 %**	**116**	**18,4 %**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…)	138	42 %	71	61 %
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification…)	68	21 %	17	15 %
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…)	122	37 %	28	24 %
VENTES GROUPÉES	**23**	**0,7 %**	**3**	**0,5 %**
TARIFICATION	**517**	**15,7 %**	**63**	**10 %**
Tarification/fonctionnement compte de dépôt	399	77 %	51	81 %
Tarification/fonctionnement compte de titres	18	3 %	4	6 %
Tarification/autres	100	19 %	8	13 %
OPÉRATIONS DE CRÉDIT (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation…)	**491**	**14,9 %**	**132**	**21 %**
ÉPARGNE (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée…)	**42**	**1,3 %**	**16**	**2,6 %**
PLACEMENTS FINANCIERS (assurance vie) / **BOURSIERS** (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre…)	**238**	**7,2 %**	**110**	**17,5 %**
ASSURANCES (habitation, véhicule, prévoyance, décès, DIT, perte emploi)	**59**	**1,8 %**	**41**	**6,5 %**
BANQUE LIBRE SERVICE	**25**	**0,8 %**	**5**	**0,8 %**
BANQUE À DISTANCE	**25**	**0,8 %**	**9**	**1,4 %**
CONTENTIEUX	**508**	**15,4 %**		
DIVERS NON ÉLIGIBLE (non client, pas de litige, autre banque…)	**279**	**8,5 %**		
TOTAL	**3 291**	**100,0 %**	**629**	**100 %**

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 43 01/06/12 14:22

Annexe 4
Charte de la médiation de BNP Paribas

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.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 44 01/06/12 14:22

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.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 45 01/06/12 14:22

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.

– Indépendance

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.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 46 01/06/12 14:22

PV16348 - 05/2012 - Graphisme de Zenchi Zenno - Tous droits de reproduction réservés.

PV16348_rap_med_2011_v3.indd 48 01/06/12 14:22