Année 2013

Rapport du médiateur des particuliers

auprés de BNP Paribas et Cortal Consors



Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 1 16/07/14 16:54



Dominique Chevaillier Boisseau,

Médiatrice auprès de BNP Paribas et de Cortal Consors

- 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, conduite du changement et gestion des risques organisationnels
- Membre du Bureau du Club des médiateurs de services au public, chargée de la formation
- Administrateur de l'Association nationale des médiateurs
- Membre de l'association « Femmes et finances »

COORDONNÉES DE LA MÉDIATRICE CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

BNP Paribas	Médiation des particuliers ACI CIHRCC1 75450 Paris Cedex 09
Cortal Consors	Médiation des particuliers BNP Paribas/Cortal Consors 92855 Rueil Malmaison

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 2 16/07/14 16:54

Sommaire

Introduction 4

Chiffres clés de BNP Paribas 6

Chiffres clés de Cortal Consors 7

1 **Médiation des clients particuliers et responsabilité sociétale de BNP Paribas** **8**

2 **Les activités de la médiatrice dans le règlement des litiges en 2013** **14**

L'examen des saisines reçues à la médiation 15

Les avis rendus sur les litiges entre BNP Paribas et ses clients 19

Analyse des saisines pour Cortal Consors 27

Caractéristiques des avis 30

3 **Les évolutions de la médiation de BNP Paribas et de Cortal Consors** **34**

L'évolution de la charte de BNP Paribas et de Cortal Consors 35

Les moyens humains et matériels de la médiation 36

La participation de la médiatrice à différentes instances de la médiation 38

4 **Les recommandations de la médiatrice pour l'année 2014** **40**

Suivi des recommandations du rapport sur l'année 2011, non réalisées en 2012 41

Suivi des recommandations du rapport sur l'année 2012, à réaliser en 2013 44

Recommandations nouvelles pour l'année 2014 46

5 **Annexes** **50**

Annexe 1 : Les évolutions des textes juridiques sur la médiation, les produits et services les relations avec les clients et les consommateurs 51

Annexe 2 : Le processus de traitement des dossiers 57

Annexe 3 : Statistiques 2013 58

Annexe 4 : Les recommandations du Comité de la médiation bancaire 59

Annexe 5 : Charte de la médiation de BNP Paribas 64

Annexe 6 : Charte de la médiation de Cortal Consors 69

Annexe 7 : Charte du Club des médiateurs de service au public 73

Annexe 8 : Les participants au Club des médiateurs de service au public 77

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 3 16/07/14 16:54

Introduction



Depuis quatre ans, j'occupe la fonction de médiatrice auprès de plusieurs banques du groupe BNP Paribas. Je suis donc amenée à répondre aux demandes de clients de plus en plus en quête de justice et de reconnaissance. Cela me conduit à valoriser la responsabilisation des acteurs économiques et sociaux, élément indispensable pour faire face aux mutations et à une certaine dégradation économique et sociale de notre société. Le second volet de mon activité s'inscrit dans le moyen terme et a pour objectif de contribuer à améliorer le fonctionnement organisationnel et/ou opérationnel de BNP Paribas et de Cortal Consors. Le traitement des griefs des clients en toute neutralité et impartialité permet de repérer des pistes d'amélioration que je signale sous forme de recommandations. Leur prise en compte participe à une amélioration du service de la banque conformément à la volonté politique affichée : « BNP Paribas, une banque responsable ».

En 2013, la médiation a franchi un pas de plus dans sa structuration tant en Europe qu'en France où, dans tous les domaines, les demandes de médiation augmentent.

La directive européenne de 2008 sur la médiation civile a été transposée le 16 novembre 2011 par l'état français. Le 18 juin 2013, l'Europe publie deux textes sur la médiation de la consommation : une directive qui oblige les États membres à se doter de structures permettant à tout consommateur de bénéficier d'un service de médiation compétent et indépendant et le règlement en ligne des litiges (REL) transfrontaliers. La directive devra être transposée d'ici juillet 2015 dans tous les pays membres et en janvier 2016, les états devront avoir mis en place les moyens de traiter en ligne les litiges de consommation.

En avril 2013, le Comité de la Médiation Bancaire, tutelle des médiateurs bancaires, a publié une série de recommandations pour que les médiations mises à la disposition des clients des banques répondent aux obligations d'indépendance et de qualité. BNP Paribas et Cortal Consors ont instauré, depuis sa mise en place en 2002, une médiation indépendante de tous liens de subordination. Cette volonté politique a permis, par anticipation, de répondre, à bon nombre des recommandations européennes et de la Commission de la Médiation Bancaire. La charte de médiation de BNP Paribas a

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 4 16/07/14 16:54

été modifiée le 13 septembre 2013, précisant les recours internes à la banque avant saisine du médiateur, les modalités de désignation de ses médiateurs et a insisté sur l'indépendance de ceux-ci.

J'ai traité, en 2013, 3 699 demandes de médiation soit 7,5 % de plus qu'en 2012 pour BNP Paribas (3 575 saisines) et 12 % de plus pour Cortal Consors (124 saisines). Cet accroissement des demandes peut être imputé à la fois à l'obligation pour les banques d'indiquer, depuis 2012, les coordonnées du médiateur dans les courriers de réponses aux réclamations des clients, mais aussi à une plus grande notoriété de la médiation auprès des clients de la banque.

671 avis ont été émis dont 628 pour BNP Paribas (- 4 % par rapport à 2012) et 42 pour Cortal Consors (+ 180 % par rapport à 2012). Pour BNP Paribas, les litiges sur le fonctionnement du compte et sur les moyens de paiements arrivent largement en tête des avis traités. En revanche, les avis relatifs à l'assurance vie et aux titres diminuent par rapport à 2012. Les délais de traitement des médiations se sont nettement améliorés en 2013 avec un délai moyen de 36 jours largement inférieur à celui que prévoient la loi et la charte de BNP Paribas qui est de 60 jours.

Je note également, avec plaisir, que beaucoup de recommandations que j'émets dans chacun de mes rapports sont de mieux en mieux analysées et suivies par BNP Paribas et Cortal Consors. Les échanges constructifs avec les services de la banque participent également à l'amélioration du traitement des réclamations en amont de la médiation. Ce mode de fonctionnement coopératif va dans le sens de l'histoire du monde actuel, des recommandations et directives européennes ainsi que du mouvement de responsabilité sociale et environnementale (RSE) dans lequel BNP Paribas est trés engagée.

La médiation, fortement incitée par les nouveaux textes européens, donne une véritable opportunité pour faciliter l'inéluctable transition vers une culture de la responsabilité, tant individuelle que collective. Cela passe par un dialogue authentique, donc confiant, à la fois de la banque vers ses clients, qu'entre ses services. La confiance réciproque en la bonne foi de chacun permet d'avancer plus sûrement et sereinement vers des solutions constructives et ainsi, de pérenniser voire d'amplifier les relations du client avec sa banque.

En comprenant et analysant les causes du différend, en explicitant les concepts financiers souvent mal compris et source de nombreux litiges, en proposant des solutions qui devraient répondre aux intérêts tant des clients que de la banque, la médiation participe donc au rétablissement de la confiance.

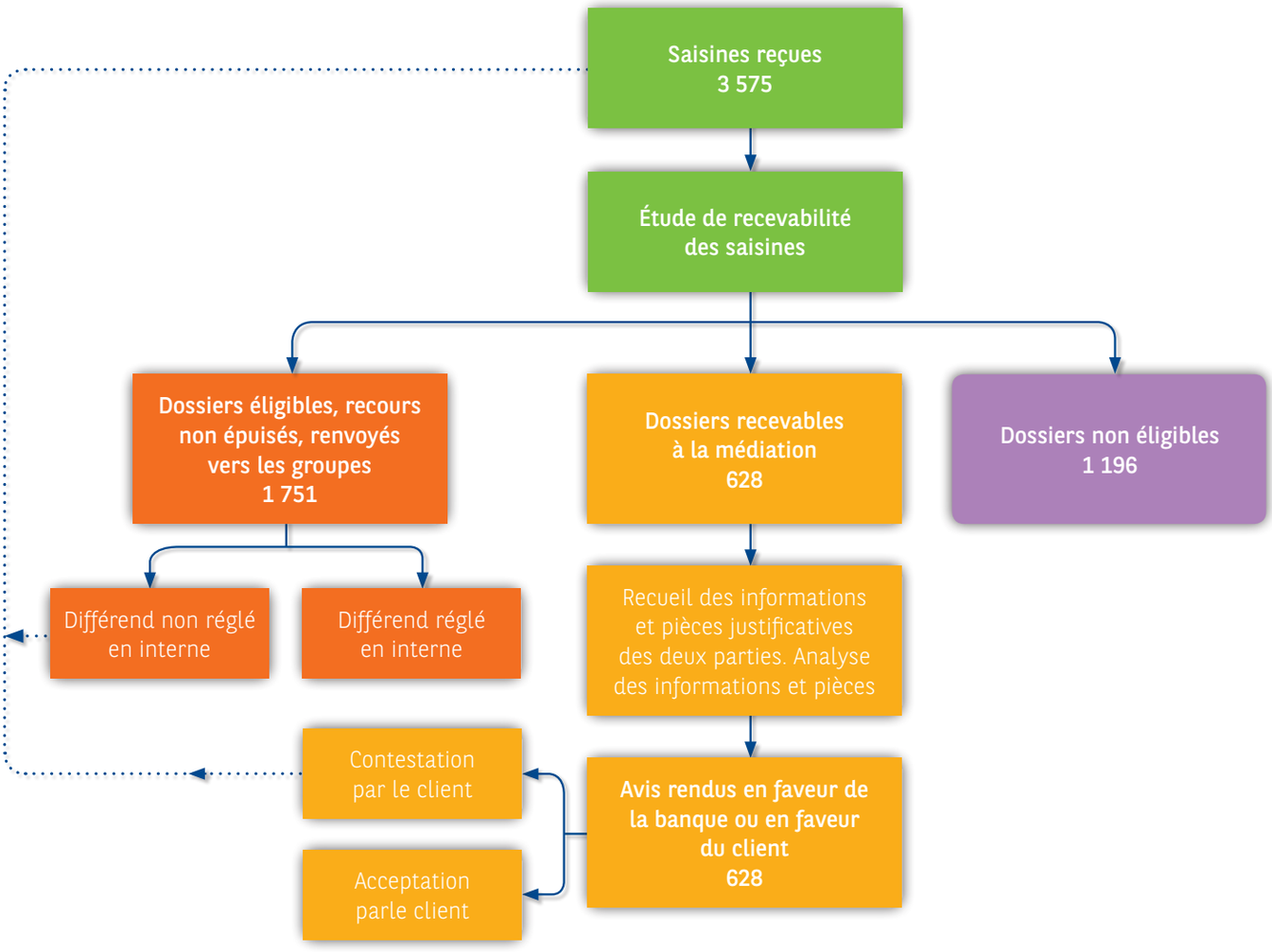
La médiation s'avère être un véritable levier du changement.

Dominique Chevaillier Boisseau

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 5 16/07/14 16:54

Les chiffres clés de BNP Paribas

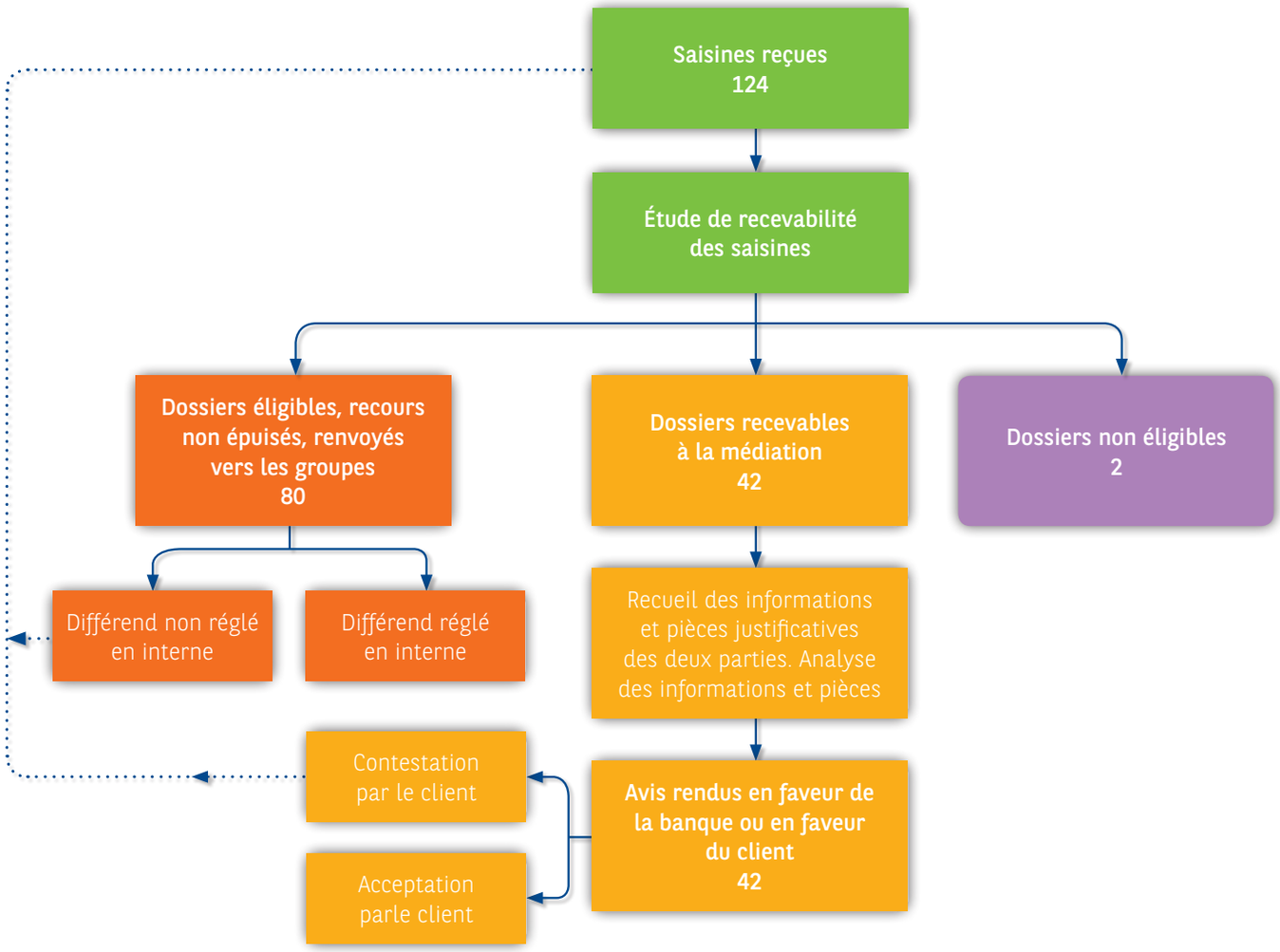
3 575	1 751	628	1 196
Nombres de saisines	Dossiers recevables recours internes non épuisés	Avis rendus	Dossiers non éligibles



Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 6 16/07/14 16:54

Les chiffres clés de Cortal Consors

124	80	42	2
Nombres de saisines	Dossiers recevables recours internes non épuisés	Avis rendus	Dossiers non éligibles



Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 7 16/07/14 16:54

1 La médiation et la responsabilité sociétale de BNP Paribas

> Dans une société de mal être, de dénigrement, toute politique qui s'appuie sur la collaboration, la coopération permet d'espérer une société meilleure.

Marie-Anne Chapdelaine,
Députée d'Ille et Vilaine,
Commission des lois de l'Assemblée Nationale (1)

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 8 16/07/14 16:54

Il est admis que toute organisation qui n'aurait que pour seul objectif celui de maximiser son profit, serait à terme condamnée. Il y a une vraie responsabilité qui doit être partagée par tous sur la nécessité de faire durer dans le temps son entreprise, son institution. Mécontenter ou perdre ses clients parce qu'on ne les a pas suffisamment écoutés pour comprendre leurs besoins et leurs attentes, créer un climat social explosif à l'intérieur de l'organisation parce qu'on laisse s'installer le stress de la rentabilité et la peur des sanctions, déployer son organisation sans tenir compte de ses conséquences environnementale ou sociétale, ne peut conduire, à terme, qu'à la fragilisation de cette institution.

Les transformations actuelles de la société imposent des changements de comportements. Sans satisfaction de ses clients, l'engagement de l'entreprise s'inscrit difficilement dans le futur. Toute organisation doit mettre en place des mécanismes de recours fondés sur le dialogue. La médiation qui traite des différends entre une institution et ses clients, facilite cette transition. Elle s'ancre bien dans le long terme par la recherche d'une relation apaisée et le rétablissement de la confiance entre un client et son fournisseur.

La responsabilité sociétale et environnementale des organisations (RSE) et la médiation sont toutes deux des démarches globales, porteuses de sens et de transformation, reposant sur un ADN commun : la mise en place d'un dialogue authentique permettant aux personnes de coopérer, dans un climat de confiance, afin de trouver des solutions justes, réalistes et équitables. Elles se basent sur des valeurs similaires : la responsabilité, la construction du futur, la pérennité des relations, le respect et la prise en compte de l'autre, l'équité, l'ouverture.

« Au-delà d'une affaire de gouvernance engagée, c'est la responsabilité de chacun et de tous qui a été interrogée. Dialogue est le mot rassembleur, dialogue exigeant prenant en compte les fondamentaux de la modernité : nature, sens et lien social permettant ainsi d'engendrer le futur. « *Féconder le passé en engendrant l'avenir, tel est le sens du présent* » écrivait Nietzsche. Penser le futur en prenant en compte le devoir de sauvegarde de notre planète tout en l'associant aux réalités économiques et sociales d'un monde ouvert et inégal, est une véritable urgence. Les représentants des organisations, chargés de la mise en place de la RSE, convaincus de l'importance qu'elle revêt par rapport à la protection et la valorisation du « bien commun » trouvent dans la médiation des outils précieux et surtout un esprit qui donne du sens, permettant à chacun de « reprendre son humanité ». L'équité est la colonne vertébrale de ce mouvement qui doit « s'animer ». »

Gabrielle Planès,
Présidente de l'Association nationale des médiateurs (ANM) (2)

(1) Discours d'ouverture du Rendez-vous d'automne de la médiation (RVA), organisé par l'Association Nationale des médiateurs (ANM), le 22 novembre 2013 au Palais Bourbon sur le thème : ***« Responsabilité sociétale et société en mutation : la médiation au cœur du débat »***.

(2) Gabrielle Planès, Présidente de l'Association nationale des médiateurs (ANM) « Médiations, revue de l'Association nationale des médiateurs » numéro spécial RVA 2013.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 9 16/07/14 16:54

1 La médiation et la responsabilité sociétale de BNP Paribas

Dans un contexte de crise, de nécessaire profitabilité et de régulation accrue des banques, comment BNP Paribas, « une banque responsable dans un monde qui change », s'y prend-elle pour responsabiliser ses conseillers et leurs dirigeants dans le service qu'ils rendent, mais également comment, participe-t-elle à la responsabilisation de ses clients dans la gestion de leurs finances ?

En 2002, obligation, volonté politique et/ou prise de conscience de la concomitance des objectifs des deux notions, BNP Paribas engageait la banque dans une première démarche de responsabilité sociétale tout en instituant une possibilité pour ses clients de faire appel à un médiateur indépendant.

Aujourd'hui, dans sa charte de responsabilité sociétale, BNP Paribas inscrit, qu'elle « a pour mission première de servir ses clients, d'instaurer une relation dans la durée avec eux, les aider à réussir leurs projets personnels et professionnels ». Elle s'impose de « respecter une éthique commerciale rigoureuse » dont « la loyauté envers ses clients est une notion essentielle » et demande à ses collaborateurs d' « œuvrer sincèrement pour la réussite de ses clients, en veillant sur leurs intérêts avec autant d'attention que ceux de BNP Paribas » et de ne « pas proposer une transaction dont ils savent qu'elle ne sera pas dans l'intérêt du client ».

BNP Paribas a désigné un médiateur pour la clientèle des particuliers et un médiateur pour la clientèle des entrepreneurs, tous deux, indépendants de la banque dont la mission première consiste à rechercher, en droit et en équité, une solution satisfaisante autorisant une reprise du dialogue entre la banque et son client et le rétablissement de relations apaisées et de confiance. Ils disposent d'une équipe compétente, de locaux et d'un budget dédiés. Celle-ci a accès à tous les systèmes d'information relatifs au suivi des relations avec les clients. BNP Paribas affiche ainsi sa volonté de doter les clients mécontents, d'un recours, neutre et impartial, en s'adressant à un médiateur, totalement extérieur à la banque dont elle s'engage à suivre les solutions proposées.

Raphaële Leroy, s'est vue confier, fin 2012, la délégation de la RSE pour la Banque de détail France alors qu'elle assure également auprès de Marie-Claire Capobianco, Directrice des réseaux France, membre du Comité exécutif, les relations avec les associations de consommateurs et qu'elle est en charge également des relations avec les deux médiateurs et leur équipe. Cette nomination illustre le lien que semble faire BNP Paribas entre médiation et RSE.

Fin 2012, BNP Paribas lançait, avec des acteurs extérieurs à la banque, une grande réflexion sur « l'évolution de ses missions et de ses responsabilités afin de pouvoir décider des transformations qu'il lui fallait conduire [1] ». Participaient à ces réflexions des clients de la banque, des entrepreneurs, des collaborateurs, des associations, des experts économiques, des scientifiques, des philosophes et des écrivains. Quatre grands thèmes ont été abordés au sein de quatre groupes de travail, d'avril à mai 2013 : les banques et le soutien à l'économie : les défis pour demain ; la civilisation numérique et la banque ; la banque face aux nouvelles mutations de la société ; la banque, l'humain et le lien social.

(1) Discours d'ouverture du colloque du 13/02/2013, sur le thème « Éthique et mission des banques » organisé par BNP Paribas.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 10 16/07/14 16:54

> Les clients, qu'il s'agisse des particuliers ou des entreprises, aspirent à un nouveau « contrat bancaire ». Ils attendent de leur banque qu'elle change, qu'elle s'engage dans une démarche de responsabilité repensée, qu'elle soit toujours plus lisible et utile, et c'est à ce prix seulement qu'ils lui renouvelleront leur confiance.

Marie-Claire Capobianco,
Directeur des réseaux France de BNP Paribas,
Membre du Comité Exécutif du Groupe [1]

J'ai eu le plaisir de participer au groupe de travail relatif à l'humain et à la création de lien social. Y furent traitées, les missions de la banque face à la précarité et à la fragilisation des clients, particuliers et entreprises, sachant que la banque ne peut se substituer aux organismes sociaux et qu'elle se doit d'assumer la responsabilité de la gestion de ses risques. La mission pédagogique des banques et leur rôle dans la responsabilisation de leurs clients face aux crédits qu'ils contractent et à leur gestion budgétaire ont, également, été développés.

Le groupe a ainsi proposé la nécessité de sensibiliser les collaborateurs sur un lien humain renforcé et une confiance à entretenir, à détecter et anticiper les accidents de la vie, à favoriser la co-construction entre les clients et leurs conseillers, à développer les services adaptés aux clients en difficultés, à responsabiliser les collaborateurs dans la prise de décision au quotidien. Les collaborateurs doivent avoir les moyens d'explorer avec le client les solutions possibles ou l'orienter vers le bon interlocuteur, s'ils n'ont pas de solution à proposer.

BNP Paribas fait état de plusieurs actions, déjà mises en place [2] :

- Des structures spécialisées pour renforcer la protection des clients les plus fragiles : les « Agences Régionales de Négociation Commerciale »
  - **8 agences** (1 par région)
  - **400 conseillers** experts dédiés. Une offre spécifique adaptée à leur situation leur est proposée.
- Les primes d'intéressement des conseillers ne sont plus liées au produit qu'ils recommandent mais sont attribuées par famille de produit. Par ailleurs, des mesures sont prises pour s'assurer que les solutions proposées sont adaptées aux besoins des clients et utilisées par ceux-ci.
- Les conseillers sont également évalués sur des objectifs individuels liés à la qualité de la relation : temps consacré à écouter les clients, à réaliser avec eux des diagnostics, à enrichir la connaissance du client et ses besoins.

(1) M.C. Capobianco, cf. ci-dessus.

(2) Cf. notamment entretien avec Raphaële Leroy.ci-après.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 11 16/07/14 16:54

Nous sommes la Banque « d'un monde qui change » [1].

L'innovation, le changement, nourrissent l'humanité depuis toujours.

Ce qui est nouveau en ce début de XXIe siècle c'est le rythme, l'accélération, l'amplification du mouvement de changement.

Mutations technologiques, industrielles, sociétales, bouleversent les codes et les règles établies ; transforment l'économie en profondeur, poussent à nous poser des questions et à nous réinventer.

Comment la banque doit-elle se transformer pour accompagner ces mutations et répondre aux nouveaux comportements, nouveaux usages, nouvelles attentes de nos clients ?

1. Comprendre la métamorphose du monde

- ***Mutation technologique :*** avec la figure d'un individu mobile, connecté en permanence, qui a accès à des territoires infinis, participe au foisonnement de nouveaux échanges, un individu augmenté, de mieux en mieux informé. Monsieur et Madame « Tout le monde » sont devenus des sachants. La banque doit s'adapter à ce client mieux informé et plus exigeant qui lorsqu'il arrive dans son agence en sait parfois autant que son conseiller
- ***3e révolution industrielle :*** avec notamment une accélération sans précédent de l'innovation industrielle; comme par exemple, les fameuses imprimantes 3 D qui sont l'expression d'un avenir qui se construit sous nos yeux et bouleverse tous nos modèles classiques. Cette révolution redéfinit en profondeur notre rapport à l'industrie et aux objets;
- ***Mutation sociétale :*** crise qui semble devoir s'installer durablement, vieillissement de la société ; des parcours de vie qui sont de moins en moins linéaires (séparations, périodes de chômage,) et aussi le vieillissement de la population grâce notamment à l'allongement de l'espérance de vie, qui est en soi une très bonne nouvelle mais qui rebat les cartes (préparation de la retraite, anticipation de la dépendance, statut des aidants).
- Et en toile de fond un renforcement des contraintes réglementaires.

Face à ces mutations, BNP Paribas a initié un dialogue en interne, et en externe, afin de confronter différents points de vue, sur la banque de demain, sur la place de la banque dans la société. Dialogue ouvert avec les collaborateurs, avec les leaders d'opinion, les associations. Une démarche inédite qui a fait entrer la banque ***dans l'ère « collaborative » où l'intelligence se partage.***

(1) Signature de BNP Paribas.

(2) Extraits de son exposé au RVA 2013, Responsable RSE France de BNP Paribas et Responsable des relations avec les associations de consommateurs.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 12 16/07/14 16:54

2. Trouver les réponses à apporter aux nouvelles attentes de nos clients et modifier nos comportements

Le discours du conseiller ne peut plus être descendant et unilatéral. Le conseiller de banque n'a plus d'ascendant sur son client. Le client « augmenté », « informé » est en attente d'une relation équilibrée, un dialogue ouvert avec en toile de fonds le « binôme clé » dont on parle beaucoup en médiation qui est la « confiance » et la « transparence ».

BNP Paribas a développé dans ses agences, la notion du « côte à côte », « Conseillers et clients ne sont plus des interlocuteurs face à face, mais sont ensemble, devant un écran. La complicité s'établit. Le travail d'équipe se manifeste. Cette complicité est une valeur forte, gage de la relation client. La relation s'équilibre sur le fonds et sur la forme. La relation est fondée sur l'échange, le partage. C'est une relation gagnant-gagnant.

3. Faire évoluer les relations de l'entreprise avec les collaborateurs

Avec internet, les silos se gomment. Le collaborateur, comme le consommateur est à la recherche d'une expérience fluide, plus collaborative.

BNP Paribas favorise l'expression des collaborateurs, leur créativité et devient ainsi plus agile plus flexible et plus efficace.

Innovation, partage, ouverture, équilibre, la médiation fait la synthèse de toutes ces valeurs évoquées.

En instaurant un dialogue « éthique », donner la parole et laisser entendre des voix discordantes.

La médiation aide à réinventer la relation pour remettre les parties en équilibre.

La médiation développe la co-responsabilité. Les deux médiateurs [1] auprès de BNP Paribas aident la banque à se transformer, mais ils lui apportent aussi la modernité, c'est-à-dire la capacité à se transformer l'un l'autre.

Raphaële Leroy [2]
Responsable RSE France de BNP Paribas
Responsable des relations avec les consommateurs

Si ces dispositions générales permettent d'afficher un certain optimisme, elles sont en tout état de cause, une bonne base pour l'action de la médiation.

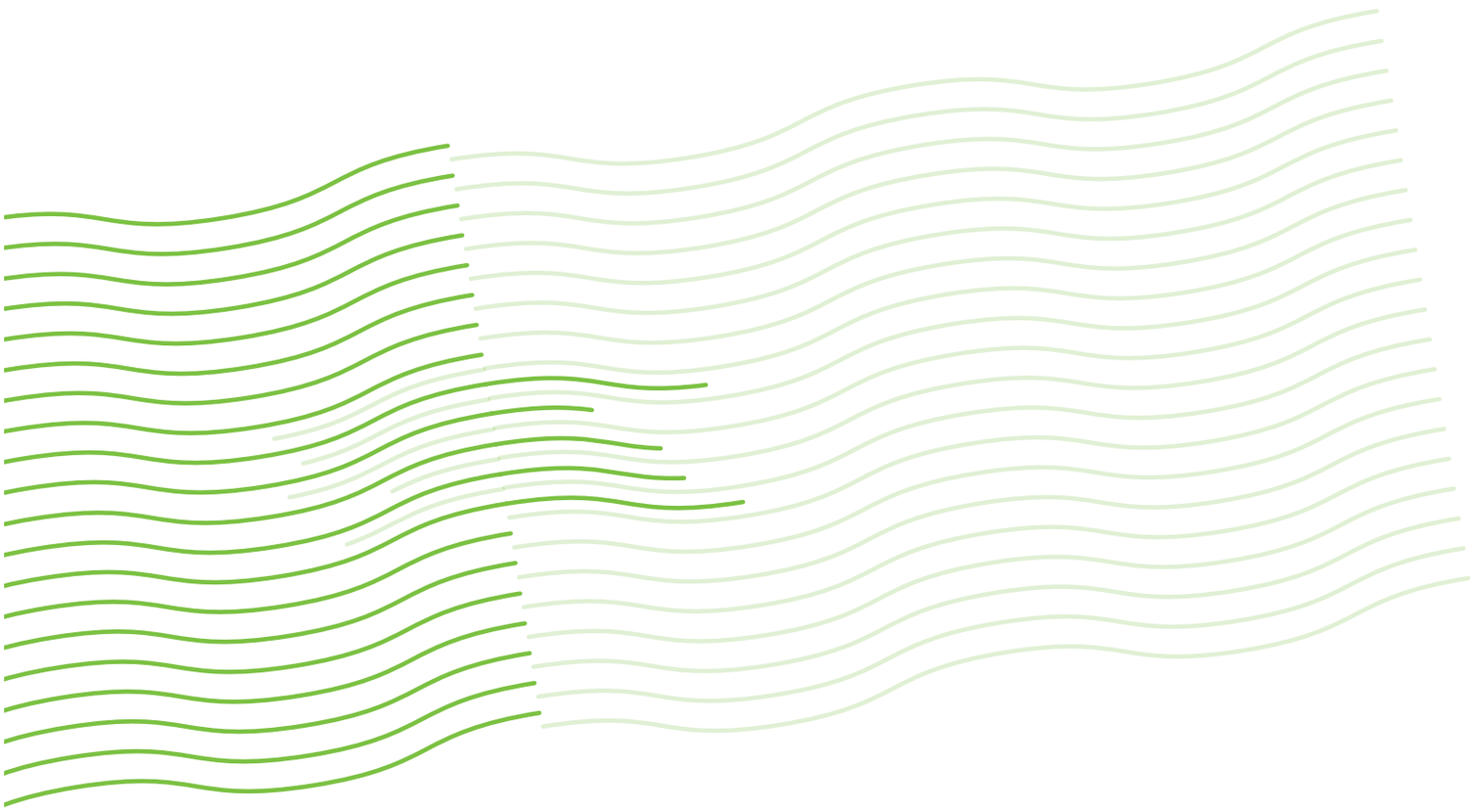
Il convient maintenant d'analyser l'application de ces dispositions dans un contexte économique tendu.

(1) Dominique Chevaillier Boisseau, médiatrice pour la clientèle des particuliers et Dominique Légé, médiateur des entrepreneurs.

(2) Extraits de son exposé au RVA 2013, Responsable RSE France de BNP Paribas et Responsable des relations avec les associations de consommateurs.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 13 16/07/14 16:54

2 Les activités de règlement des litiges en 2013



L'examen des saisines reçues à la médiation 15

Les avis rendus sur les litiges entre BNP Paribas et ses clients 19

Analyse des saisines pour Cortal Consors 27

Caractéristiques des avis 30

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 14 16/07/14 16:54

Pour les deux établissements dont je suis aujourd'hui la médiatrice, j'ai reçu en 2013, 3 699 demandes de médiation dont 3575 pour BNP Paribas, 124 pour Cortal Consors J'ai émis 670 avis dont 628 pour BNP Paribas et 42 pour Cortal Consors.

1. L'examen des saisines reçues pour BNP Paribas

3 575 dossiers ont été reçus par la médiation des particuliers de BNP Paribas soit 249 dossiers de plus qu'en 2012 (+ 7,5 %) et 314 de plus qu'en 2011 (+ 9,5 %). Cette augmentation s'explique en grande partie par une augmentation très forte des demandes sur le 4e trimestre soit 283 dossiers de plus que pendant le 4e trimestre 2012. Cette évolution tient au fait que BNP Paribas a généralisé, en juin 2013, l'application de la recommandation de l'ACPR exigeant que les coordonnées des médiateurs soient obligatoirement indiquées lors d'une réponse négative à la réclamation d'un client, mais également au fait que BNP Paribas a donné une meilleure lisibilité des différents recours pour le client.

1.1 Origine des saisines reçues par BNP Paribas

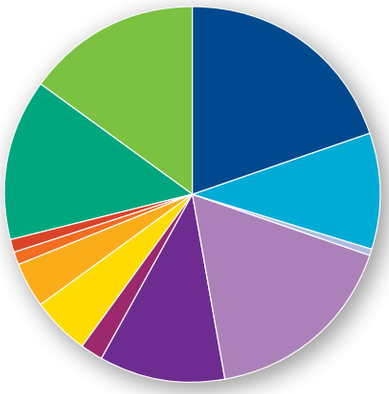
ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS CONCERNÉS
Par le client	3 540
Par l'intermédiaire d'associations	15
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	20
À l'initiative de la banque	0
Total	**3 575**

Comme pour les années précédentes, la saisine reste majoritairement originaire du client lui-même soit 99 % des demandes. Les courriers reçus d'un avocat ou d'un conseil sont identiques en nombre à celles de l'année précédente mais ne représentent que 0,6 % des saisines. En revanche, les demandes reçues par l'intermédiaire d'une association de consommateurs ont augmenté de 8 dossiers même si leur nombre reste très faible (0,4 % des saisines).

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 15 16/07/14 16:54

1.2 Analyse et évolution des domaines des demandes adressées à la médiation

Demandes de médiation
3 575



- **20 %** Fonctionnement du compte 701
- **10 %** Moyens de paiement 366
- **0 %** Ventes groupées 13
- **17 %** Tarification 605
- **11 %** Opérations de crédit 407
- **2 %** Épargne 55
- **5 %** Placements financiers boursiers 196
- **4 %** Assurances 129
- **1 %** Banque libre service 34
- **1 %** Banque à distance 42
- **14 %** Contentieux 500
- **15 %** Divers non éligible 527

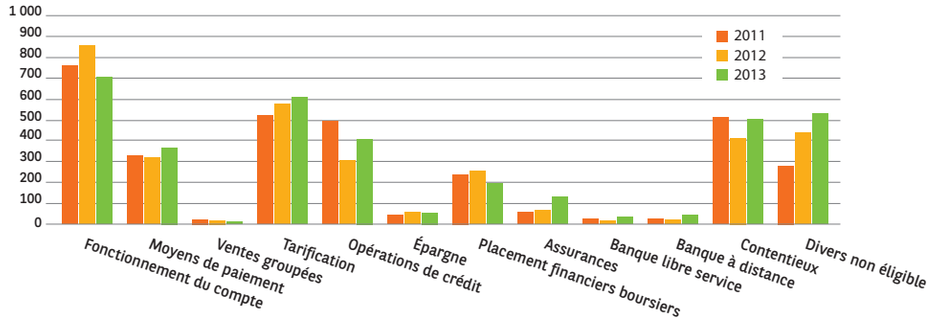
Comme pour les années précédentes, le premier domaine de saisines de la médiation relève en 2013 du **fonctionnement du compte,** 701 dossiers soit 20 % des demandes parvenant à la médiation (éligibles et non éligibles, toutefois, en très forte diminution par rapport à 2012 [1]. Arrive en deuxième position, avec une augmentation constante depuis trois ans, le domaine de la **tarification** (605 demandes en 2013 pour 574 demandes en 2012 et 517 en 2011). En troisième position, viennent les **divers non éligibles** (527 dossiers soit 14,7 % des saisines) dont je constate une augmentation significative depuis trois ans avec en premier lieu les litiges ne concernant pas la banque ou provenant de non clients de BNP Paribas (cf ci-dessous § Motifs de non éligibilité des demandes).

Les dossiers relatifs aux clients mis en contentieux augmentent de nouveau pour quasiment atteindre le nombre de 2011 après une forte baisse en 2012.

Les saisines ayant pour domaine les ventes groupées continuent de baisser (13 réclamations en 2013) et ne représentent plus que 0,4 % des saisines contre 0,6 % (19 dossiers) en 2012 et à 0,7 % (23 dossiers).

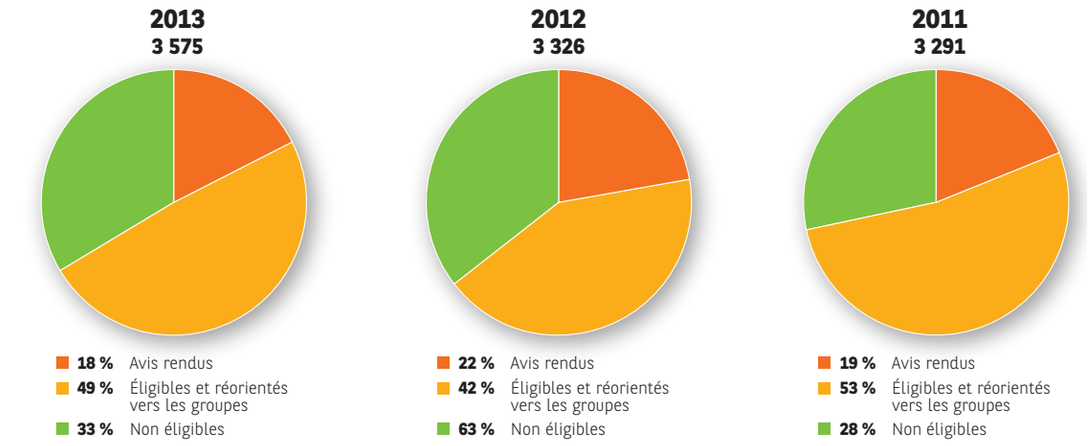
(1) En 2012, 850 demandes soit 25,6 % du total des demandes parvenues à la médiation.

Évolution des demandes par domaines



Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 16 16/07/14 16:54

1.3 Analyse de l'éligibilité des saisines



En 2013, sur les 3 575 demandes de médiation reçues, les dossiers éligibles (1) augmentent pour atteindre 2 379 saisines. Ils représentent 67 % des dossiers reçus alors qu'ils étaient de 64 % en 2012 soit 2 145 (2). 628 avis ont été rendus en 2013 soit le même nombre qu'en 2011 alors qu'ils étaient de 741 en 2012. Rappelons qu'en 2012, l'augmentation significative des avis traités tenait aux moyens temporaires mis en place pour diminuer le stock de dossiers.

Les 1 196 dossiers non éligibles représentent 33 % des demandes reçues par la médiation en 2013. Ils augmentent de 15 dossiers par rapport à 2012 (1 181 litiges soit 36 % des réclamations reçues) (3).

Je note que depuis plusieurs années, les réclamations traitées par la banque diminuent (4) alors que la saisine du médiateur augmente sans cesse. 15,4 % des réclamations traitées par BNP Paribas ont fait l'objet d'une médiation en 2013 (13,5 % des réclamations en 2012). Le recours que les clients voient dans la médiation semble de mieux en mieux connu, même si encore beaucoup de clients pensent que le médiateur « appartient » à la banque.

(1) Il est rappelé que pour BNP Paribas sont considérés comme éligibles tous les dossiers à l'exception des seuls dossiers hors domaine de compétence. De ce fait, sont classés en éligibles tous les différends soumis à la médiation même ceux qui n'ont pas épuisé les recours internes, car le client peut revenir en médiation s'il n'est pas satisfait de la réponse de la banque. La nomenclature utilisée par la charte de BNP Paribas diffère de celle utilisée par le Comité de la médiation bancaire (CMB) qui intègre dans les non éligibles les dossiers pour vice de procédure (recours non épuisés).
Si nous avions retenu les critères du Comité de la Médiation Bancaire, le nombre de dossiers non éligibles seraient de 2 947 demandes (contre 2 585 en 2012) soit 82 % des saisines (78 % en 2012) dont 1 751 (1 404 en 2012) pour vice de procédure (recours non épuisés) soit 59 % des dossiers que je n'ai pas traités (54 % en 2012).

(2) 2 367 demandes éligibles en 2011 soit 72 % des dossiers reçus en 2011.

(3) 924 demandes inéligibles en 2011 soit 28 % des litiges reçus.

(4) 23 198 réclamations en 2013, 24 600 réclamations traitées par BNP Paribas en 2012, 28 400 en 2011.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 17 16/07/14 16:54

1.4 Les motifs de non éligibilité des demandes de médiation

MOTIFS INVOQUES POUR LES RÉCLAMATIONS HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE

	2013		2012		2011	
Absence de litige	124	10,4 %	116	9,8 %	39	4,2 %
Litige ne concernant pas la banque	222	18,6 %	201	17,0 %	128	13,9 %
Action contentieuse en cours	153	12,8 %	114	9,7 %	141	15,3 %
Refus crédit/découvert	129	10,8 %	302	25,6 %	181	19,6 %
Politique tarifaire	207	17,3 %	250	21,2 %	206	22,3 %
Politique générale/commerciale	177	14,8 %	134	11,3 %	174	18,8 %
Performance des produits	0	0,0 %	6	0,5 %	8	0,9 %
Relances des clients	114	9,5 %	23	1,9 %	3	0,3 %
Non rédigée en français	3	0,3 %	4	0,3 %	6	0,6 %
Non clients	67	5,6 %	31	2,6 %	38	4,1 %
TOTAL	**1 196**	**100,0 %**	**1 181**	**100,0 %**	**924**	**100,0 %**

Le premier domaine de litige hors champ de compétence du médiateur relève de demandes de médiations sur des différends ne concernant pas la banque soit 222 dossiers (18,6 % des dossiers non éligibles). Ce sont, pour leur grande majorité, des litiges avec une autre société du groupe dont les noms commencent BNP Paribas [1] et dont je ne suis pas la médiatrice. Nous informons le client de la non éligibilité de son dossier et le transmettons au médiateur de la filiale, s'il en existe un, ou à son service consommateur. Depuis septembre 2013, lorsque les différends relèvent des assurances et afin de ne pas allonger les délais pour le client et pour tenir compte d'une des recommandations du Comité de la Médiation Bancaire, nous transmettons le dossier au Médiateur des assurances ou à celui de la compagnie lorsque nous en avons connaissance.

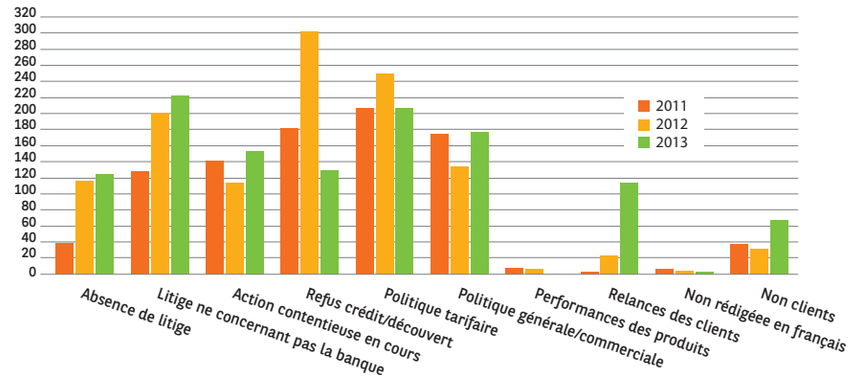
En deuxième position, 207 demandes (17,3 % des non éligibles) relèvent de la politique tarifaire de la banque soit 43 dossiers de moins qu'en 2012. La politique tarifaire venait en première position des motifs d'inéligibilité pour 2011 et en deuxième position en 2012, la première place relevant des refus de crédit ou de découvert. Ce dernier motif, qui dépend de la politique de risque de la banque et donc de sa politique générale, n'arrive plus qu'en cinquième position des dossiers reçus pour non éligibilité en 2013 avec 129 dossiers soit 10,8 % des non éligibles, les demandes de crédit ayant peut-être diminué pendant l'année. [2]

(1) Par exemple BNP PARIBAS Personal Finance.

(2) Si nous avions retenu les critères du Comité de la Médiation Bancaire, le nombre de dossiers non éligibles seraient de 2 947 demandes (contre 2 585 en 2012) soit 82 % des saisines (78 % en 2012) dont 1 751 (1404 en 2012) pour vice de procédure (recours non épuisés) soit 59 % des dossiers que je n'ai pas traités (54 % en 2012).

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 18 16/07/14 16:54

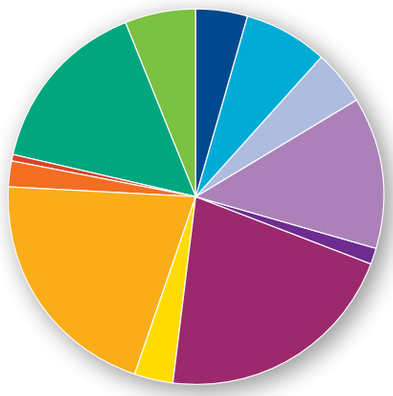
Évolutions des motifs invoqués pour les demandes non éligibles



2. Les avis rendus sur les litiges entre BNP Paribas et ses clients particuliers

628 avis ont été traités en 2013 soit une diminution de 113 avis par rapport à 2012 mais équivalent au nombre d'avis traités en 2011. Les moyens provisoires mis en place par BNP Paribas début 2012 avaient permis de réduire fortement le stock de début d'année.

Répartition des avis par domaines
628



- **4,6 %** Assurance Prévoyance 29
- **7,3 %** Assurance vie 46
- **4,6 %** Épargne bancaire 29
- **13,2 %** Facturation 83
- **1,4 %** Banque à distance 9
- **21 %** Fonctionnement du compte 132
- **3,2 %** Assurance prêt 20
- **20,8 %** Moyens de paiement 130
- **2,2 %** Banque libre service 14
- **0,5 %** Ventes groupées 3
- **15,3 %** Prêts 96
- **5,9 %** Titres 37

Les litiges relatifs au fonctionnement du compte et aux moyens de paiement arrivent largement en tête avec respectivement 132 avis et 130 avis. Ils représentent 42 % des avis. Pour la première fois, les moyens de paiements dépassent les 20 % d'avis. Ils sont essentiellement liés à des problèmes de fraude sur cartes bancaires.

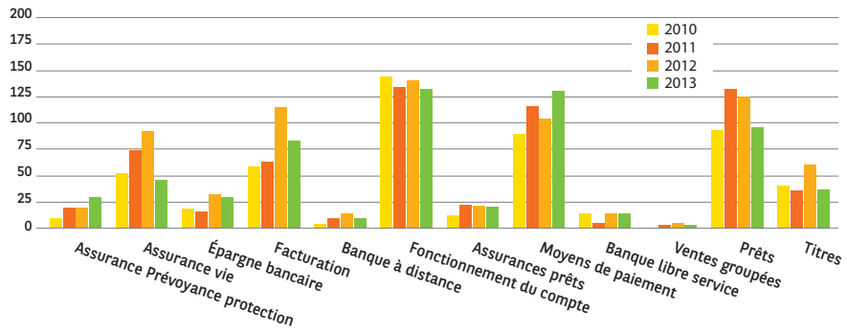
Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 19 16/07/14 16:54

Ils sont suivis par les différends concernant les prêts (96 dossiers) et ceux liés à la facturation (83 dossiers).

Seuls trois conflits liés aux ventes groupées ont fait l'objet d'un avis.

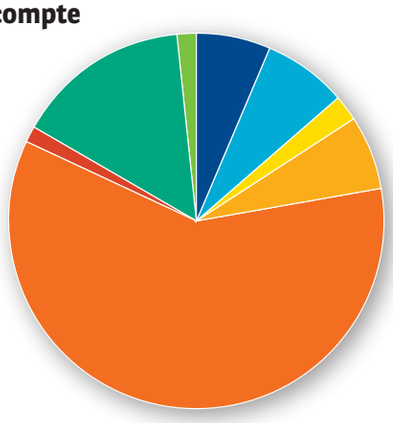
Enfin, contrairement à ce que j'annonçais dans mon dernier rapport, le nombre d'avis relatifs aux assurances vie ont nettement diminué en 2013 (moins 50 %, soit 46 avis en 2013 contre 92 en 2012). Ils n'ont représenté en 2013, que 7,3 % des avis.

Évolution des avis par domaines



Le fonctionnement du compte

Fonctionnement du compte
132



- **6,8 %** Clôture 9
- **7,6 %** Contestation écriture 3
- **2,3 %** Demande de document 3
- **6,8 %** Modifications 9
- **62,9 %** Incident compte 83
- **1,5 %** Services divers 2
- **16 %** Succession 21
- **1,5 %** Transfert 2

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 20 16/07/14 16:54

En 2013, 132 avis ont été rendus concernant le fonctionnement du compte, soit à peu de chose près, le même nombre qu'en 2012 (137 avis).

Comme lors des années précédentes, les litiges relatifs aux incidents de compte (83 dossiers) représentent 62,9 % des avis liés au fonctionnement du compte (67 % en 2012). Il s'agit essentiellement de rejets d'opérations pour insuffisance de provision, parfois à la suite d'une mesure de la banque diminuant le montant du découvert autorisé. Les clients contestent cette diminution de facilité de caisse dont ils accusent la banque de ne pas les avoir informés bien que l'information soit reprise par un message sur le relevé de compte mensuel. Je note aussi, quelques problèmes liés à des comptes joints notamment en cas de séparation.

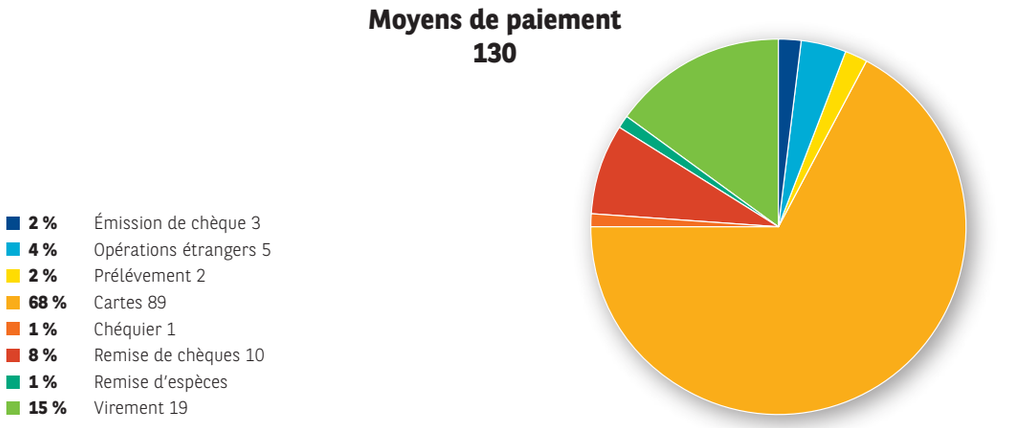
Les dossiers liés au traitement des successions (21 avis au lieu de 16 en 2012) dans lesquels les clients se plaignent de difficultés à débloquer des fonds viennent en deuxième position. BNP Paribas traite près de 54 000 dossiers de successions par an. Le peu de médiations demandées montre l'efficacité des mesures mises en place depuis quelques années par la banque (regroupement du traitement des successions dans un pôle d'expertise national, l'« Agence Successions », désignation d'un conseiller spécialisé dédié à chaque succession pour accompagner les ayants droits, réduction des délais de traitement par une meilleure synergie entre les différents acteurs, travail conjoint avec le réseau d'agence pour favoriser la négociation amiable en cas de successions avec passif…). Malgré tout, les dossiers qui parviennent à la médiation sont souvent liés à des problèmes de déblocage des fonds, soit parce que la banque a du mal à obtenir des consignes claires pour le dit déblocage ou qu'il lui manque certains documents, soit parce qu'elle applique des procédures internes plus restrictives que celles des autres établissements bancaires, comme s'en plaignent les clients et sur lesquelles travaille actuellement BNP Paribas. Ces médiations sont en général lourdes à traiter avec plusieurs interlocuteurs, notaires, service succession de la banque mais également des clients qui doivent faire face à un deuil, avec parfois des conflits épuisants entre héritiers.

Les clôtures de compte viennent ensuite à égalité avec les modifications (9 avis). Elles sont souvent liées à des problèmes de clôture juridique effectuée par la banque qui confie son client à son service contentieux car il ne respecte pas ses engagements. Il existe parfois, également, des clients qui ne comprennent pas la clôture et qui exigent du médiateur qu'il intervienne pour rétablir le compte. Je réponds alors que je ne suis pas éligible à la décision de clôturer le compte prise par la banque. je vérifie en revanche, que celle-ci tient compte des modalités imposées, soit par la réglementation, soit par les conditions générales suivant la nature de la clôture. J'explique que la banque n'a pas à motiver sa décision.

Les dossiers classés dans le sous domaine « modifications » concernent par exemple, des changements d'adresse non effectués notamment sur des comptes joints lorsque les titulaires se désolidarisent.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 21 16/07/14 16:54

Les moyens de paiement



Sur les 130 avis rendus, 89 relèvent d'un problème sur carte bancaire, soit 68 % des avis sur le domaine des moyens de paiement et 14,2 % des avis traités en 2013. Ils ne cessent de croître. Ils sont souvent liés à des retraits aux distributeurs ou à des achats effectués avec la carte et le code secret vraisemblablement empruntés par des proches des clients qui indiquent ne pas avoir été dépossédés de leur carte. Il est très rare, sur ces cas, que je demande à la banque de rembourser les clients qui restent persuadés que leur carte a été falsifiée. Les quelques cas où je propose une indemnisation du client, le sont rarement en droit mais en équité. Les dossiers de carte bancaire sont très pénibles à traiter, les clients et la banque étant en général tous deux de bonne foi.

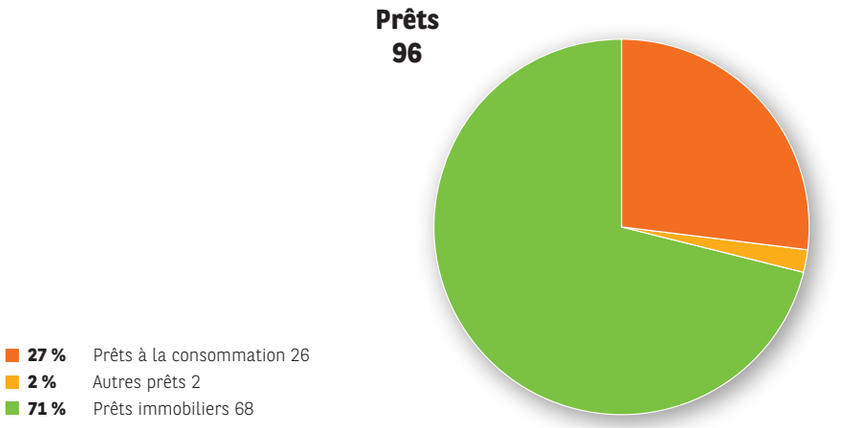
Plusieurs cas se sont également présentés à la médiation. Il s'agit de retraits d'espèces dans des distributeurs appartenant à BNP Paribas ou à une autre banque. Le client se plaint de ne pas avoir reçu le montant d'espèces demandé. Il est exceptionnel que la banque n'ait pas remboursé le client lorsqu'il y a eu un dysfonctionnement du distributeur. De ce fait, lorsque le client de bonne foi, ne comprend pas ce qu'il s'est passé, j'essaye de comprendre comment les choses se sont déroulées. J'ai souvent des personnes révoltées, blessées que leur banque ne les croit pas. Toutefois, il est difficile d'imposer à la banque de les dédommager, alors qu'il n'y a pas de dysfonctionnement de l'appareil.

La fraude aux cartes bancaires augmente au niveau de l'Europe entière malgré les systèmes de sécurisation très poussés (puce inviolable, confirmation par SMS…) qui se mettent en place. Seules 2 % des fraudes ne sont pas remboursées en amont par les banques. Ce sont une partie de celles-ci qui viennent en médiation.

Autre cas, où les clients ne comprennent pas que leur banque ne les rembourse pas : lorsqu'ils font l'objet d'une escroquerie notamment par internet. Les clients se retournent vers leur banque qui refuse de payer.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 22 16/07/14 16:54

Les prêts



Tout comme en 2012, le nombre d'avis traités en 2013 relatifs aux prêts a baissé (96 dossiers en 2013, 125 dossiers en 2012 et 132 dossiers en 2011).

Comme pour les années précédentes, les litiges liés aux prêts immobiliers concernent la très grande majorité des différends (68 avis soit 71 % des conflits). Les prêts à la consommation représentant 26 dossiers contre 41 en 2012. Cette baisse s'explique en partie par une diminution du taux de ménage détenant un crédit, les particuliers empruntant moins depuis 2009, comme le confirme la Fédération bancaire française. (1)

Certains différends traités viennent de prêts souscrits par un couple et dont le jugement de divorce attribue le remboursement à l'un des conjoints. En cas de défaut de paiement de celui-ci, la banque se retourne vers l'autre époux qui n'accepte pas d'être fiché à cause de la non exécution du jugement de divorce. Les clients ont beaucoup de mal à comprendre qu'un accord entre époux en cas de séparation, même validé par le juge, n'engage pas la banque. Pour celle-ci, les ex époux restent solidairement responsables jusqu'à extinction de la dette sauf avec son accord explicite.

De même, lorsqu'un époux séparé, qui assure seul le remboursement du prêt ne comprend pas le refus de sa banque de lui accorder une suspension d'échéance pour faire face à des difficultés financières, comme le permet son contrat. La banque refuse cette possibilité tant qu'il n'y a pas un accord express de l'autre conjoint avec lequel toute communication est pourtant coupée. Le client ne comprend pas l'attitude de sa banque.

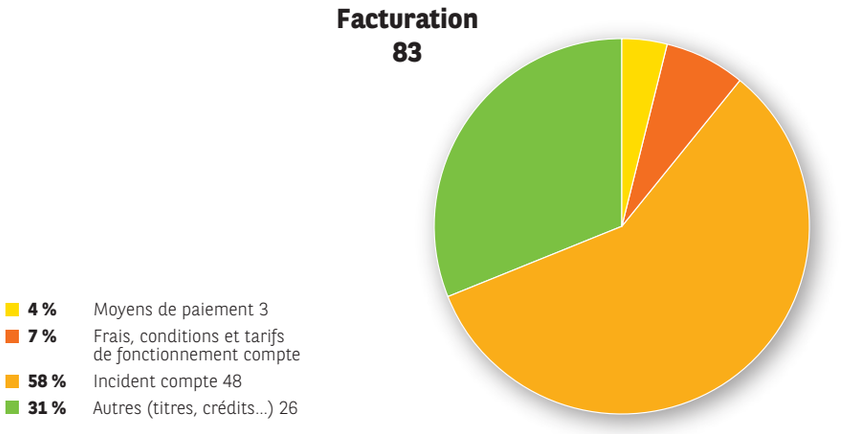
Enfin, comme pour les autres années, je note des litiges sur des prêts spécifiques notamment étudiant ou in fine. Les étudiants ne comprennent pas qu'à la suite d'une période d'utilisation, le prêt consolidé ne corresponde pas au tableau d'amortissement transmis au début du prêt pour exemple et que les intérêts de la période d'utilisation soient dus et se rajoutent au capital emprunté.

(1) « Selon l'Observatoire des crédits aux ménages (OCM), le taux de détention des crédits s'établit à 47,6 % fin 2013, contre 48,6 % fin 2012. Le mouvement de repli, amorcé depuis 2009, s'est poursuivi en 2013, sous l'effet des incertitudes économiques qui touchent les français. C'est le taux le plus bas depuis la création de l'OCM en 1989. » Newsletter de la Fédération bancaire française 04/02/2014.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 23 16/07/14 16:54

Pour les prêts in fine, les clients n'imaginent pas que l'assurance vie qu'ils ont donnée en garantie, ne suffise pas à rembourser le prêt, notamment quand elle n'a pas rapporté les revenus escomptés. Les conseillers insistent-ils suffisamment sur la variation possible de la rémunération d'une année sur l'autre lorsque les capitaux sont placés en fonds euros ou qu'il y a un risque en capital lorsque l'assurance vie contient des unités de comptes ? Il est toujours difficile d'analyser ces litiges, car compte tenu de la longueur des prêts immobiliers, les éléments permettant de juger du conseil donné il y a plusieurs années, sont quasi inexistants.

La facturation



Rappelons d'abord que les litiges concernant les tarifs des produits et services de la banque ne sont pas éligibles à la médiation [1] car ils relèvent de la politique générale de BNP Paribas (207 dossiers en 2013). En revanche, sont éligibles, les litiges concernant la contestation d'opérations facturées ou la qualité de l'information transmise et lorsque je pressens une fragilisation du client.

58 % des avis émis (48 dossiers) relèvent d'un problème d'incident de compte. Il s'agit de rejet d'opérations (chèques, prélèvements...) pour insuffisance de provision, de frais d'intervention lorsque la banque accepte après analyse des risques un dépassement de découvert autorisé. Il est très rare que la banque ait facturé à tort des frais. Quand un client les conteste, je lui explique les opérations ayant généré la facturation et les modalités de celle-ci. Toutefois, il m'arrive, lorsque j'ai l'impression que la situation est exceptionnelle et pour un client en difficulté, notamment en raison d'un accident de la vie, que je propose le remboursement de tout ou partie des frais. Néanmoins, je demande au client, alors averti, de prendre des mesures pour que cela ne se reproduise plus. Il est à noter, que de plus en plus de clients, souvent conseillés par un avocat ou une association de consommateurs indiquent que ces frais doivent être intégrés dans le taux effectif global du découvert.

La nouvelle loi bancaire de juillet 2013, afin de lutter contre la précarisation, impose à compter de janvier 2014 un plafonnement des frais à 80 € par mois alors que précédemment ce solde était de 186 €. Ce plafond est porté à 20 € chez BNP Paribas pour les clients fragilisés.

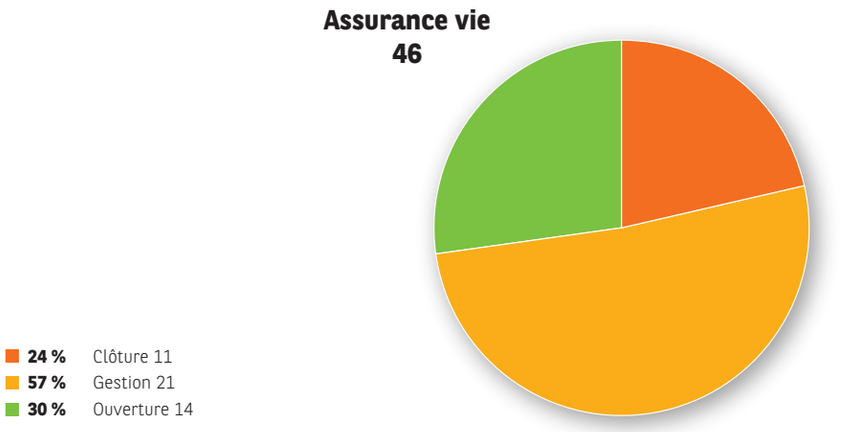
(1) Sauf pour les clients que j'estime fragilisés dont je me saisis du dossier.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 24 16/07/14 16:54

26 dossiers, soit 31 % des litiges liés à la facturation, relèvent des frais de gestion des comptes titres et des prêts. Je note également des contestations de clients sur les frais liés au changement de compagnie d'assurance en cours de prêt. Les clients ne comprennent pas que sa banque applique la facturation relative à une modification du contrat de prêt. J'explique alors en quoi le changement d'assurance demande une étude à la banque pour vérifier si la proposition du client offre bien les mêmes garanties, mais également qu'elle vient modifier le contenu du prêt et demande la rédaction d'un avenant au contrat de prêt. En revanche, il ne m'appartient pas d'intervenir sur le coût prévu dans les conditions et tarifs de la banque, celui-ci faisant partie de la politique générale de l'établissement.

J'ai été également saisie de litiges relatifs à la perception par la banque d'Indemnités de remboursement anticipé que les clients contestent alors qu'elles font partie intégrante de leur contrat de prêt sauf exception légale.

L'Assurance vie

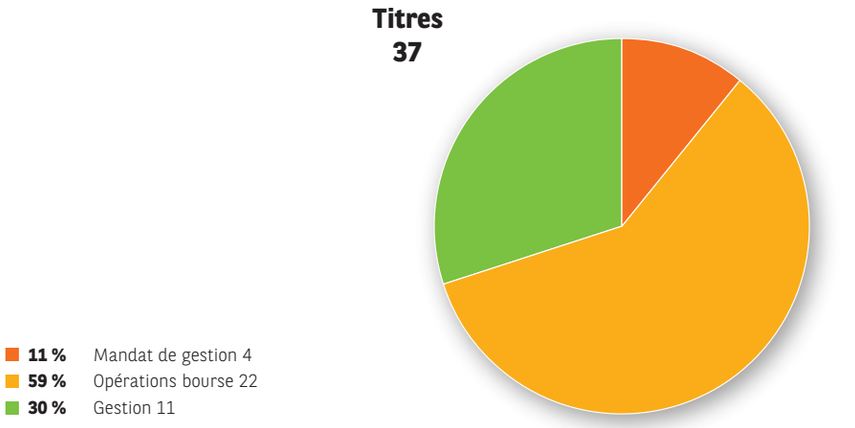


46 demandes relatives aux assurances vie ont fait l'objet d'un avis en 2013 dont 28 pour défaut de conseil (cf. ci-dessous). Je note une forte diminution par rapport à 2012 (92 avis).

L'évolution positive de la bourse pendant une bonne partie de l'année en est peut-être la cause. Il se peut également que les clients saisissent plus souvent le médiateur de l'AMF dont les coordonnées sont indiquées dans les courriers de réponse à une réclamation sur ce thème, envoyés par BNP Paribas.

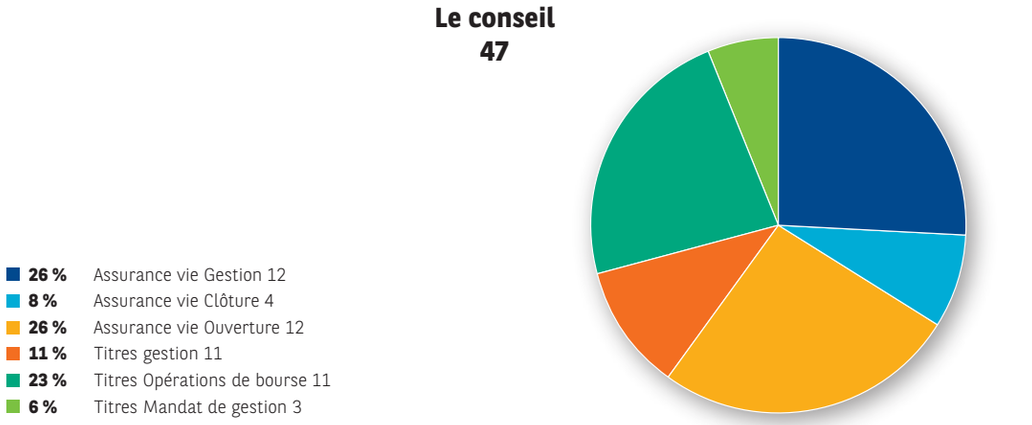
Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 25 16/07/14 16:54

Les titres



37 avis concernant un litige sur les titres ont été émis en 2013, en forte diminution par rapport à 2012 (60 dossiers).

Le conseil en matière de titres et d'assurance vie



47 avis ont été traités en 2013 pour défaut de conseil annoncé par le client. Pour 26 % d'entre eux, le client conteste l'adéquation des produits souscrits dans des contrats d'assurance vie par rapport au risque qu'il souhaitait courir. Ils remettent en cause la performance des produits souscrits. Je rappelle, qu'un litige relatif à la performance financière d'un produit, ne fait pas partie de mon domaine de compétence. Je ne traite donc pas ce point en médiation. En revanche, je vérifie que le conseil apporté par la banque correspond bien au profil financier du client et à sa capacité à comprendre les risques courus. Les clients contestent avoir reçu une documentation sur les produits souscrits alors qu'ils signent un accusé de réception. Par ailleurs, ils reçoivent de l'assureur une confirmation du placement effectué et de ses caractéristiques.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 26 16/07/14 16:54

J'ai noté en 2013, une augmentation des litiges relatifs au PERP (Plan d'épargne retraite). Plusieurs clients disent avoir découvert l'impossibilité de mobiliser leur épargne versée sur un PERP alors qu'ils rencontrent de sérieuses difficultés financières, pensant que la gestion de ce produit était aussi souple qu'une assurance vie. Ils accusent leur conseiller d'un défaut de conseil car ne correspondant pas à leurs besoins (fiscalité faible, nécessité d'une épargne mobilisable....).

Les dossiers pour défaut de conseil sont toujours difficiles à traiter. Le client annonce des faits que la banque conteste. Les comptes rendus d'entretien n'existent pas toujours et BNP Paribas n'enregistre pas les communications téléphoniques bien pratiques en cas de contestations.

3. Analyse des saisines pour Cortal Consors

CORTAL CONSORS 2013	COURRIERS REÇUS	ÉLIGIBLES		NON ÉLIGIBLES		AVIS	
	NOMBRE	NOMBRE	% SUR LE NOMBRE DE COURRIERS REÇUS	NOMBRE	% SUR LE NOMBRE DE COURRIERS REÇUS	NOMBRE	% SUR LE NOMBRE DE COURRIERS REÇUS
Année 2010	140	124	88 %	8	6 %	8	6 %
Année 2011	170	159	94 %	2	1 %	9	5 %
Année 2012	111	94	85 %	2	2 %	15	13 %
Année 2013	124	80	64 %	2	2 %	42	34 %
Nombre 2013/2012	13	- 14		0		27	
% 2013/2012	12 %	- 15 %		0 %		180 %	

Si l'année 2012 avait été marquée par une évolution à la baisse du nombre de dossiers adressé à la médiation (111 saisines) par rapport à l'année précédente (170 saisines en 2011), l'année 2013 a donné lieu à une hausse de 11,7 %, soit 13 demandes de plus qu'en 2012. Elles ne représentent toutefois, que 2,78 % du nombre de réclamations reçues par Cortal Consors (4 479 réclamations hors dossiers provenant de la médiation).

Comme depuis mi-2012, Cortal Consors indique dans ses réponses aux réclamations les coordonnées du médiateur [1], j'en déduis que le faible pourcentage de saisine de la médiation tend à prouver que la réponse apportée par Cortal Consors à la réclamation du client, le satisfait. Il se peut également que les clients saisissent plus que par le passé le médiateur de l'AMF lorsque le conflit porte sur des produits financiers.

80 saisines du médiateur ont été réorientées vers la banque (soit 64,50 % des saisines) car les recours internes n'étaient pas épuisés, en forte diminution par rapport à 2012 (84,7 % des demandes).

De ce fait, les demandes ayant fait l'objet d'un avis connaissent une hausse importante. En effet, celles-ci, qui représentaient 5,29 % des saisines en 2011 (soit 9 avis), 13,63 % en 2012 (soit 15 avis), s'élèvent en 2013, à 33,87 % des saisines (soit 42 avis).

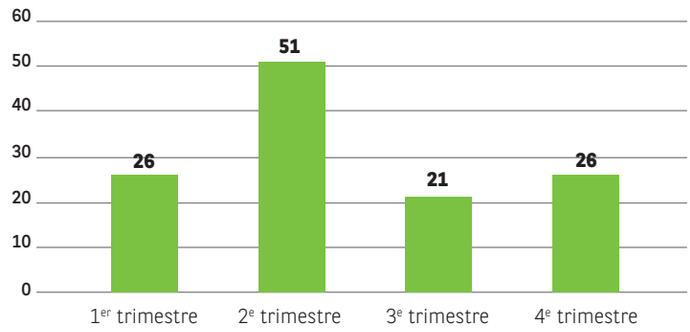
(1) Cortal Consors ajoute également celles du médiateur de l'AMF (Autorité des marchés financiers) lorsque le litige porte sur des produits financiers.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 27 16/07/14 16:54

Cette forte augmentation tient en grande partie à la diminution du nombre de recours internes prévus par Cortal Consors [1]. Ils sont, de plus, communiqués dans les courriers de réponse aux réclamations que Cortal Consors adresse à ses clients depuis l'automne 2012.

Seules deux saisines n'étaient pas éligibles à la médiation. Une concernait la politique tarifaire de la banque et l'autre relevait d'un problème avec une compagnie d'assurance.

Nombre de saisines



Si le nombre de saisines oscille entre 21 et 26 saisines pour trois trimestres de l'année 2013, le deuxième trimestre a vu un presque doublement des saisines, avec pour conséquence, un impact sur l'allongement des délais des dossiers traités en médiation. Concernant l'évolution des motifs de saisines, le traitement des ordres sur placements financiers représente toujours la majeure partie des dossiers.

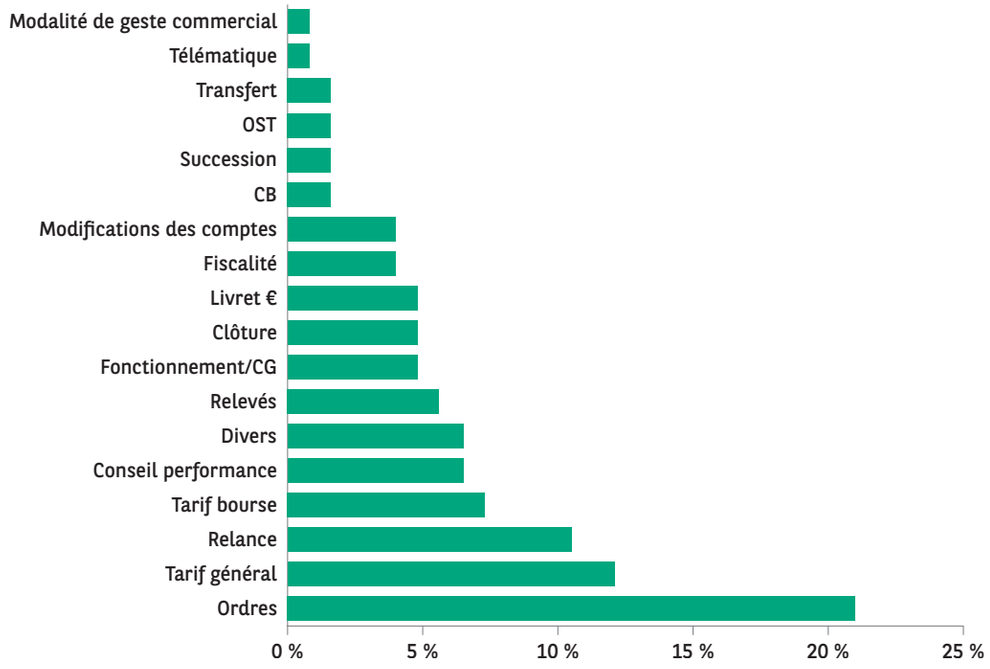
La part des demandes relatives à des questions de performances et de conseil est en progression tandis que la part des réclamations concernant le traitement des demandes de clôture est en légère hausse.

- 124 dossiers ont été reçus en 2013 soit 35 % de plus qu'en 2012 dont 2 non éligibles (comme en 2012). 122 dossiers sont donc éligibles mais 85 % des saisines de médiation reçues ont été renvoyées sur la banque car les recours internes [2] n'étaient pas épuisés (80 dossiers). 42 avis (soit 14 % des dossiers reçus) ont été rendus en 2013 soit 67 % de plus qu'en 2012 (5 % des demandes reçues).
- Sur l'année 2013, les réclamations adressées au Médiateur ont principalement porté sur le traitement des ordres (modalités/délai d'achat/vente de produits financiers) pour plus de 21 %. Les autres motifs de réclamation les plus récurrents ont été la tarification générale (12,1 % des dossiers) ainsi que le traitement des relances (10,5 % des dossiers).

(1) Le Client insatisfait de la réponse apportée par le service relations clients à sa réclamation peut soit saisir le Directeur général de Cortal Consors soit le médiateur alors qu'auparavant il devait d'abord et obligatoirement saisir le Directeur général avant de saisir le médiateur.

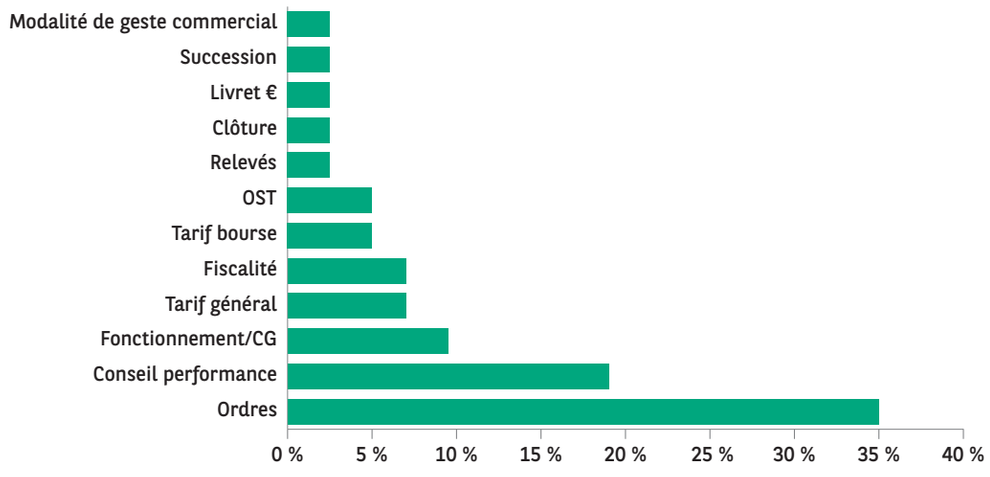
(2) Le nombre de recours internes obligatoires avant saisine de la médiation a été diminué depuis le 01/09/2012. Ils étaient de 2 jusqu'au 31/08/2012 (le service qualité clientèle et la Direction générale). Seule l'une des deux instances suffit aujourd'hui. Ce qui n'empêche pas le médiateur de renvoyer le dossier à la banque si celle-ci souhaite apporter une réponse.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 28 16/07/14 16:54



Analyse des avis rendus

Les 42 dossiers qui ont donné lieu à un avis de la médiation peuvent être répartis selon les motifs suivants :



Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 29 16/07/14 16:54

Je relève que 35 % des avis sont liés à un litige relatif à l'exécution d'ordres donnés par le client. J'ai eu à traiter, par exemple, d'un problème de délai dans l'exécution d'un virement bancaire qui a retardé un client dans l'acquisition d'un bien immobilier, d'une contestation d'achat de titres exécuté par Cortal Consors à la demande du client mais mettant le compte en découvert ou encore de délais de traitement de vente de portefeuille contenant des titres faisant l'objet de très peu de transactions. En 2012, seuls deux avis sur les quinze traités relevaient de ce domaine.

Si les saisines relatives au conseil et à la performance des produits financiers ont bien diminué par rapport à 2012, je note que les 8 dossiers reçus ont tous donné lieu à un avis (soit 19 % des avis émis) auxquels on peut ajouter les trois avis liés à la fiscalité qui concernent un manque d'information relative à l'application de la fiscalité des ventes sur assurance vie dont l'assureur applique par défaut l'imposition sur le revenu en cas d'imprécision du client et sans se rapprocher de celui-ci. Les autres dossiers relèvent de conseils mal compris ou de produits proposés apparemment plus risqués que ce qu'attendait le client. Il peut également s'agir d'une demande d'indemnisation à la suite d'un problème de performance d'un produit....

Les avis liés à la tarification, que ce soit sur le compte à vue ou sur le compte titres, représentent 12 % des avis traités en 2013, soit à peu près le même pourcentage qu'en 2012. Les clients se plaignent souvent de la suppression de conditions particulières dont ils bénéficiaient depuis plusieurs années ou parfois de la facturation de nouveaux frais à la suite d'une modification dans la gestion d'un OPCVM (fusion, externalisation de la gestion...). Parfois, également, les clients interprètent mal une offre promotionnelle dont ils pensent bénéficier.

4. Caractéristiques des avis

Les délais

BNP Paribas

	EN JOURS	NOMBRES DE DOSSIERS CONCERNÉS
Délai moyen de réponse	36	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		237
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		362
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		29

L'ouverture de la médiation commence à la date de réception du courrier du client sauf si celle-ci est inéligible ou que les recours internes ne sont pas épuisés. Les délais de traitement de la médiation courent donc à partir de cette date. J'informe la banque de la demande du client pour savoir si les recours sont épuisés et si oui, je lui demande de nous transmettre les informations dont elle dispose, ainsi que son point de vue sur le conflit. Le client reçoit un accusé de réception de son courrier dans les trois ou quatre jours suivants la réception de sa saisine ainsi que les informations relatives à son éligibilité. Il arrive parfois, dans mes échanges avec la banque que comprenant mieux le différend avec son client, elle souhaite lui apporter directement une réponse. Je lui redonne la main tout en informant le client qu'il pourra me saisir à nouveau si la proposition de sa banque ne le satisfait pas.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 30 16/07/14 16:54

Le délai moyen de transmission de l'avis au client a été de 36 jours calendaires en 2013 soit une amélioration du délai moyen de 18 jours par rapport à 2012 (54 jours) et de 47 jours par rapport à 2011 (83 jours). Toutefois, à la suite d'une augmentation forte des demandes de médiation éligibles à compter d'octobre 2013, le stock des dossiers en attente de traitement a fortement augmenté en fin d'année pour atteindre fin décembre 2013, 79 dossiers en attente de traitement (Stock fin d'année en 2012 : 29 dossiers). Ceci aura sûrement des répercussions sur les délais de l'année 2014.

	< 30 JOURS	30 À 45 JOURS	46 À 60 JOURS	61 À 75 JOURS	> 75 JOURS	TOTAL
Nombre d'avis	237	193	169	22	7	628
Part %	38 %	31 %	27 %	3 %	1 %	

96 % des avis ont été traités dans les 60 jours imposés par la loi Murcef et la charte de la médiation de BNP Paribas. Les 4 % de dossiers restants, soit 29 avis traités hors délais, s'expliquent par la difficulté à obtenir des documents demandant notamment à être désarchivés ou à des recherches complémentaires qui requièrent du temps. Le client reçoit alors un courrier d'attente et d'excuse pour le délai supplémentaire nécessaire.

Par ailleurs, certaines demandes nécessitent que je rencontre le client et les responsables de la banque afin de mieux comprendre leurs besoins réciproques et pouvoir proposer une solution acceptable par les deux parties. Cela demande plus de délais que des dossiers plus simples.

Pour Cortal Consors, le délai moyen de traitement des avis a été de 33 jours ouvrés en 2013, la loi imposant un délai de 60 jours calendaires. Je note toutefois un accroissement significatif des délais au cours du deuxième trimestre dus à une augmentation forte des demandes pendant ce trimestre.

Le nombre de conclusions favorables et défavorables au client

Rappelons que les avis sont obligatoirement suivis par BNP Paribas et Cortal Consors comme le prévoient les chartes de la médiation de chacune de ces institutions.

CONCLUSIONS		BNP PARIBAS	CORTAL CONSORS
		NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNÉS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNÉS
Conclusions favorables 253 dossiers	Conclusions totalement favorables	106	4
	Conclusions partiellement favorables	107	14
Conclusions défavorables au client		415	24

Pour BNP Paribas

Sur 628 avis rendus, 213 avis ont donné totalement ou partiellement raison au client soit 34 % des médiations traitées. Si une partie de ces avis, se traduit par une indemnisation financière du client, l'autre permet de corriger des erreurs de la banque ou d'obtenir un rétablissement du client dans son droit.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 31 16/07/14 16:54

En revanche, lorsqu'un client ne comprend pas une obligation réglementaire de la banque ou interprète de manière erronée un texte de loi ou un arrêt de la Cour de Cassation, le traitement de sa médiation nous conduit en général à un avis classé dans « avis défavorables » car nous ne demandons pas à la banque d'indemniser le client comme celui-ci le réclame.

Il serait peut-être judicieux d'abandonner ce classement entre « favorables ou défavorables au client » qui est mieux adapté à un service réclamation. Il me semblerait plus adéquate de mesurer si la médiation a permis de mettre un terme au différend ou au moins de comprendre la position de l'autre. La bonne mesure pourrait donc se comptabiliser en « médiation réussie, échec de la médiation, ou médiation partiellement réussie ».

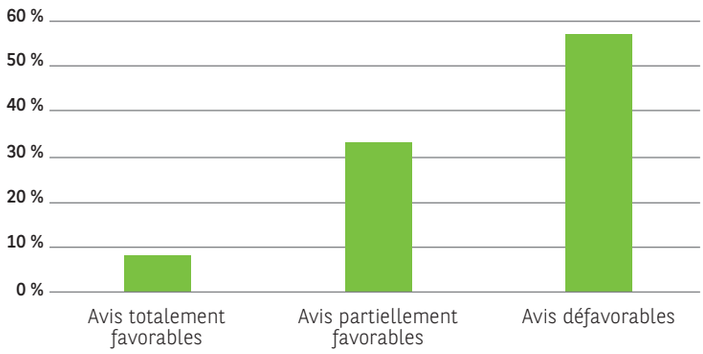
Les avis sont donnés « en droit » et « en équité » comme le prévoit la charte de la médiation de BNP Paribas. Parmi les 213 avis ayant proposé une solution favorable ou partiellement favorable au client, 132 avis ont été donnés « en droit ». C'est-à-dire que j'ai considéré que la banque n'avait pas appliqué le droit. Je regrette qu'une grande partie des favorables au client « en droit » arrivent en médiation, car je ne vois pas l'intérêt de la banque de ne pas mieux traiter la réclamation en amont.

81 dossiers ont été traités « en équité », la banque n'ayant pas fait d'erreur. Dans mon analyse du dossier ou dans l'entretien que je conduis avec le client, je m'aperçois qu'il a compris sincèrement quelque chose de différent de ce que la banque a voulu dire. Il se peut aussi, que la situation du client mérite un appui que j'explique à la banque.

Ma mission étant d'essayer de proposer une solution acceptable par les deux parties et surtout de rétablir des relations apaisées, il m'arrive parfois, de ne pas satisfaire la demande d'un client car j'estime inéquitable pour la banque sa demande d'indemnisation.

Je n'ai pas connaissance de procès intenté à la suite de ma médiation.

Pour Cortal Consors



43 % des avis ont été favorables totalement ou partiellement au client, c'est-à-dire qu'ils ont donné lieu au versement d'une indemnisation conforme à celle que demandait le client ou inférieure. Lorsqu'un client se plaint de ses relations avec ses conseillers bancaires, j'en fais part à la Direction générale de Cortal Consors afin qu'elle en prenne acte et décide des éventuelles mesures à prendre sans pour autant que mon avis soit classé en « favorables au client ».

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 32 16/07/14 16:54

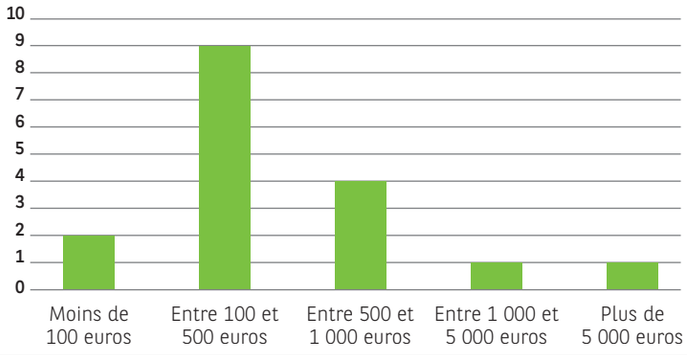
Les aspects financiers

	BNP PARIBAS
	MONTANT DES RÉTROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	2 €
Maximum par dossier	49 003 €
Moyenne	1 535 €

Le montant global des indemnités versées aux clients s'élève en 2013 à 328 513 € soit une augmentation de 4,3 % par rapport à 2012 (315 000 €) et de 26,7 % par rapport à 2011 (250 343 €). Les avis traités « en droit » ont donné lieu à une indemnité globale de 285 011€ (253 025 € en 2012) et en équité de 43 502 €.

Je tiens à signaler que lorsqu'un dossier renvoie vers une indemnisation du client importante qui relève d'une transaction, je conduis ma médiation en essayant de rétablir le dialogue par des échanges avec le client et avec la banque puis, une fois le dialogue rétabli, je laisse le client et la banque se mettre d'accord sur le montant de la transaction. Cela me semble d'autant plus important que mon avis s'impose à la banque.

Nombre des avis favorables rendus par tranches



- Les dix-huit avis partiellement ou totalement favorables ont donné lieu à des propositions d'indemnisation de 50 à 15 413 euros pour un montant total de 24 591 euros.
- À titre de rappel, en 2012, seuls quatre dossiers avaient donné lieu à des propositions d'indemnisation de 31 à 2 850 euros, pour un total de 4 267 euros.

La qualité des avis

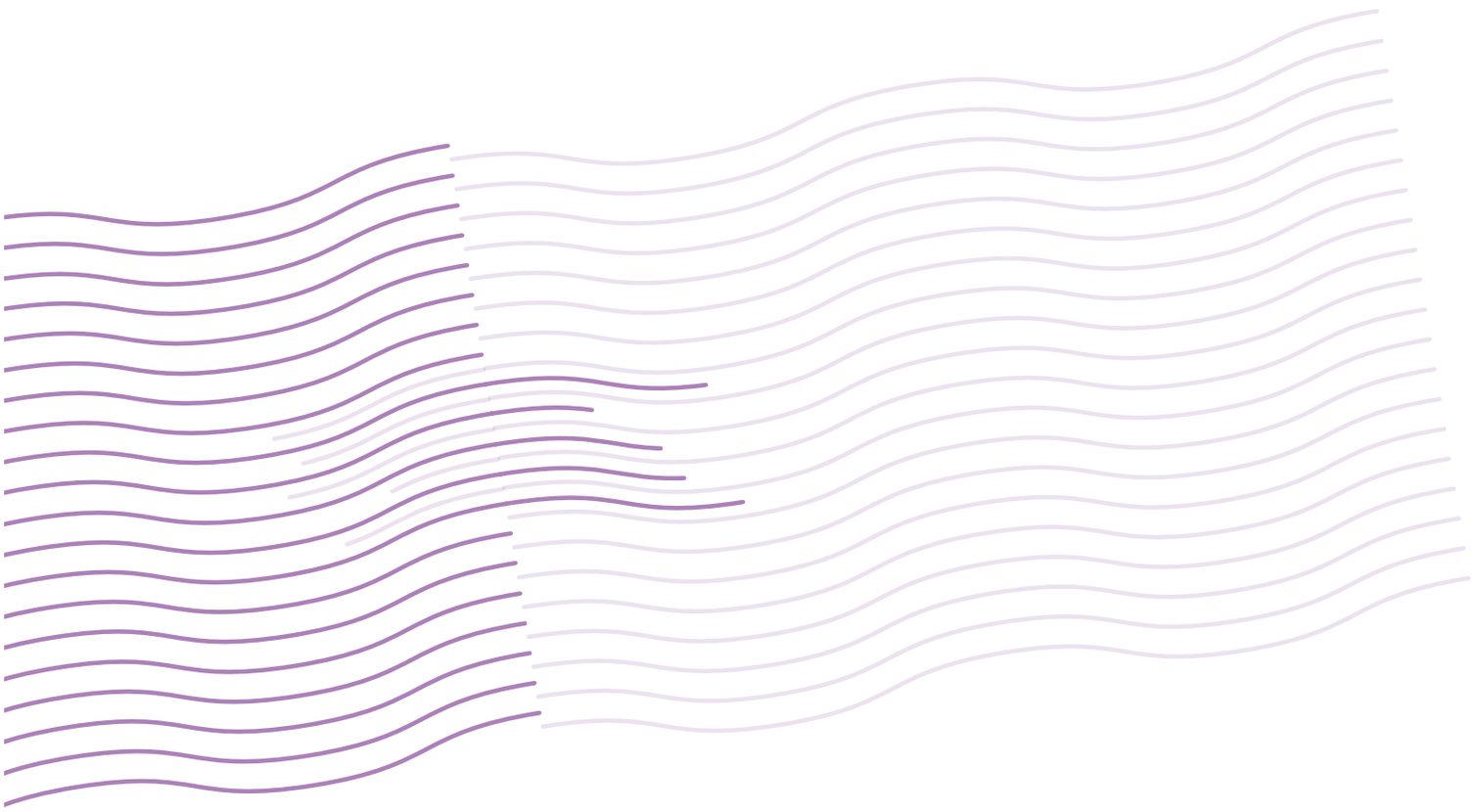
Étant médiatrice extérieure à BNP Paribas, je souhaitais depuis plus de deux ans, conduire une enquête auprès des clients de BNP Paribas ayant fait l'objet d'une médiation mais également auprès des services de la banque, autre partie de la médiation.

De novembre 2013 à mars 2014, avec l'appui d'un prestataire, une enquête est lancée pour mesurer la satisfaction des clients de BNP Paribas. Les résultats devraient m'être communiqués en avril 2014. J'attends avec impatience cette restitution qui me donnera des pistes d'amélioration de la qualité du traitement des médiations que je conduis et m'indiquera la perception que peuvent avoir les clients de la médiation auprès de BNP Paribas.

J'espère pouvoir conduire d'ici la fin du premier semestre 2014, l'enquête auprès des services de la banque qui représentent l'autre partie des médiations que je mène.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 33 16/07/14 16:54

3 Les évolutions de la médiation de BNP Paribas et de Cortal Consors



L'évolution de la charte de BNP Paribas et de Cortal Consors 35

Les moyens humains et matériels de la médiation 36

La participation de la médiatrice à différentes instances de la médiation 38

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 34 16/07/14 16:54

Début 2013, le Comité de la Médiation Bancaire (CMB) demandait à toutes les banques de modifier leur charte pour tenir compte des recommandations qu'elle avait émises afin d'assurer la qualité des médiations bancaires. Les moyens mis en place pour assister les médiateurs dans leur fonction n'ont pas évolués en 2013.

Tout comme les années passées, j'ai été sollicitée pour participer à plusieurs actions de promotion et de défense de la médiation auprès de différentes institutions.

1. L'évolution de la charte de BNP Paribas et de Cortal Consors

La charte de BNP Paribas a été modifiée le 13 septembre 2013 pour tenir compte des recommandations du Comité de la Médiation Bancaire.

Ont ainsi été modifiées ou précisées les informations suivantes :

- Le médiateur a comme interlocuteur le Directeur de la banque de détail France, membre du Comité exécutif de BNP Paribas.
- Le Médiateur est désigné en application d'une procédure écrite, transparente et objective, fixant en particulier les critères de choix du candidat ainsi que l'instance chargée d'opérer la sélection.
- Les voies de recours internes à la banque avant la saisine du Médiateur sont les suivantes :

  Premier niveau : Le conseiller ou le directeur de l'agence du client,

  Deuxième niveau : Le responsable Relations Clients dont dépend l'agence.
- Le Médiateur statue dans un délai de deux mois à compter de la date de réception du courrier du client.
- 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 ;
  - de transmission de la demande de médiation du client au médiateur de l'assurance compétent dans le cas défini au paragraphe I – Champ de compétence du médiateur.

Pour Cortal Consors

Dans mon rapport d'activité de l'année 2012, j'avais demandé à Cortal Consors de faire évoluer son processus de traitement des médiations ainsi que sa charte afin de tenir compte, tant du projet de Directive européenne en cours de négociation, que des recommandations du Comité de la Médiation Bancaire (CMB) en cours de signature. En effet, à l'inverse des moyens mis à disposition du médiateur par la banque de détail France de BNP Paribas, je n'avais pas, notamment, une équipe entièrement dédiée à la médiation ainsi que la possibilité d'accéder aux systèmes d'informations de la banque, me permettant de vérifier toutes les informations relatives au litige avec le client.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 35 16/07/14 16:54

À aucun moment, je n'ai douté de l'intégrité des personnes avec lesquelles je suis en relation et qui m'aident dans l'instruction des dossiers. De même, j'ai pu constater une véritable volonté politique des dirigeants de Cortal Consors permettant à la médiation d'agir en toute indépendance et s'engageant à suivre obligatoirement les solutions que je propose. Toutefois, je reste persuadée que pour l'image de la médiation de Cortal Consors et pour son efficacité, il est indispensable d'avoir une équipe dédiée différente de celle qui a traité les réclamations de clients mécontents et saisissant la médiation.

Le Comité de la Médiation Bancaire ayant transmis ses recommandations pour une application à fin septembre 2013, Cortal Consors se devait de trouver des solutions et de modifier sa charte. J'ai eu plusieurs réunions au cours de l'année 2013 avec les dirigeants de la banque ainsi qu'avec l'équipe qui m'assiste dans l'instruction des dossiers de médiation, afin de trouver des solutions permettant d'afficher une indépendance plus forte du Secrétariat médiation.

Cortal Consors devant faire face à de très gros projets de réforme interne, il n'a pu être possible de mettre en place, en 2013, que des mesures provisoires sans pour autant pouvoir modifier la charte de la médiation.

De ce fait, si le Secrétariat de la médiation reste rattaché au service qualité relations clients, il a été convenu que l'expert qui m'assisterait dans l'instruction d'un différend avec un client ne serait jamais celui qui a eu à traiter la réclamation. Par ailleurs, le processus de traitement des médiations a été revu afin de pouvoir faire face à l'augmentation significative des saisines donnant lieu à un avis. Enfin, plus que par le passé, je discute directement avec les clients et avec les services de la banque qui me transmettent sans aucun problème tous les éléments dont j'ai besoin et notamment les écoutes des communications téléphoniques entre les conseillers et les clients.

De plus, je n'ai noté que très peu de contestations d'avis pour la médiation auprès de Cortal Consors et ne suis informée d'aucun procès à la suite d'une médiation.

Enfin, je reste persuadée qu'il sera possible d'ici la fin de 2014 de trouver des solutions plus pérennes respectant les obligations de la nouvelle Directive européenne de la médiation de la consommation ainsi que les recommandations du Comité de la Médiation Bancaire.

2. Les moyens humains et matériels de la médiation

BNP Paribas met à disposition du médiateur une équipe dédiée. Elle est composée de 1 responsable, 1 adjoint (1/2 temps), 6 experts (5 temps plein) que je partage avec le médiateur des entrepreneurs, 2 assistants pour traiter le courrier et l'intendance du service médiation.

De plus, je peux bénéficier des conseils d'une équipe de 3 juristes de BNP Paribas dédiée au traitement des réclamations des clients.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 36 16/07/14 16:54

Organigramme de l'équipe



Cette équipe, partagée avec le médiateur des entrepreneurs, est installée dans des bureaux dédiés, près de la Direction de la banque de détail France.

Un budget est par ailleurs dédié à la médiation auprès de BNP Paribas.

BNP Paribas permet à l'équipe médiation d'accéder à tous les systèmes d'information lui permettant de vérifier les informations fournies par la banque et le client ou d'effectuer des recherches complémentaires.

Depuis la fin 2012, un cycle de perfectionnement aux outils, aux caractéristiques de la médiation et à la posture des médiateurs a été conçu et déployé auprès de toute l'équipe. En 2013, l'équipe a suivi deux jours de formation spécifique à la médiation. Celle-ci se poursuivra en 2014.

À partir de 2014, les juristes en charge du suivi des réclamations, doivent venir une fois par trimestre, au sein de l'équipe médiation, informer des changements de textes utiles au traitement des différends qui nous sont présentés.

En revanche, les moyens prévus en 2013, pour affiner les statistiques, analyser les motifs de contestation des avis, étudier la faisabilité d'une certification de service de la médiation, mesurer la satisfaction des clients (clients et services de BNP Paribas), étudier les possibilités de saisines par internet n'ont pu se mettre en place à l'exception de l'enquête auprès des clients de BNP Paribas.

Deux stagiaires sont prévus à partir du deuxième trimestre 2014 pour mettre en œuvre les actions des années précédentes, reportées.

Enfin, un dispositif de saisine par internet est actuellement en cours de test. Il devrait être opérationnel dans le cours du premier semestre 2014. Un projet de site dédié à la médiation de BNP Paribas est en cours d'étude.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 37 16/07/14 16:54

3. La participation de la médiatrice à différentes instances de la médiation

Dans le cadre de mes missions; de médiatrice conventionnelle et judiciaire, agréée auprès du Tribunal de commerce de Nanterre, je suis tenue de suivre tout au long de l'année des formations et des séances d'analyse de pratiques .

J'ai suivi en 2013, 40 heures de formation et 14 heures d'analyse de pratiques.

Au-delà de mes actions de consultante en conduite du changement et gestion des risques organisationnels, de formatrice sur le management, la qualité et la médiation, je participe aux travaux de plusieurs institutions qui ont pour mission de développer la médiation, de professionnaliser son exercice et d'échanger sur les bonnes pratiques.

Le Club des médiateurs de services au public

Ce club, présidé par Emmanuel Constans, médiateur des ministères des finances, est un lieu d'échange, de formation, de perfectionnement des médiateurs. Il regroupe une vingtaine de médiateurs de ministères, d'entreprises publiques et de grands secteurs d'activité économique.

Fin 2013, je me suis vue confier la commission formation qui organise notamment avec le service de formation des ministères des finances (IGPDE), six jours consacrés aux fondamentaux de la médiation et destinés aux nouveaux médiateurs et à leurs équipes. Elle organise également des conférences et des journées de travail sur des thèmes de perfectionnement des médiateurs (évolutions juridiques, la gestion de la confidentialité, l'équité...). J'ai également intégré le Bureau de cette association en fin d'année 2013.

L'Association nationale des médiateurs (ANM)

Cette association, dans laquelle je suis administrateur, regroupe un peu plus de 400 médiateurs et une vingtaine d'organisations intéressées par la médiation. Elle est à l'origine notamment du Code de déontologie des médiateurs. Elle participe activement à la promotion et au développement de la médiation dans tous les domaines d'activité, familiale, sociale, entre entreprises, dans la consommation. Elle organise des formations, des ateliers d'entrainement, des séances d'analyse de pratiques. Elle conduit notamment les Rendez-vous d'automne de la médiation (RVA) au Palais Bourbon, tous les ans depuis 14 ans.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 38 16/07/14 16:54

Le forum des médiateurs du Medef

Je participe aux travaux conduits par le Medef pour promouvoir, développer la médiation et défendre ses principes.

La Commission de la Médiation de la Consommation (CMC)

Bien que ne relevant pas de la tutelle de la commission de la médiation de la consommation (CMC), j'ai participé, en 2013, à la commission de déploiement de la médiation au sein des domaines non encore couverts par la médiation. Toutefois, la CMC a suspendu en milieu d'année son activité dans l'attente de la désignation de ses nouveaux membres dont le mandat est arrivé à échéance.

Groupe d'échanges entre médiateurs bancaires

Constitué à l'initiative du médiateur de la FBF, ce groupe d'une dizaine de médiateurs bancaires se réunit deux à trois fois par an sur des thèmes qui les préoccupent tels que l'augmentation de certains domaines de saisines ou l'évolution des textes législatifs...

Enfin, j'ai été invitée à un congrès de médiateurs, en Roumanie, pour présenter la médiation bancaire et son lien avec la démarche de responsabilité sociétale des organisations.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 39 16/07/14 16:54

4 Les recommandations de la médiatrice pour l'année 2014



Suivi des recommandations du rapport sur l'année 2011, non réalisées en 2012 41

Suivi des recommandations du rapport sur l'année 2012, à réaliser en 2013 44

Recommandations nouvelles pour l'année 2014 46

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 40 16/07/14 16:54

2013 a permis de vérifier l'efficacité de la procédure d'analyse des recommandations et de leur suivi, mise en place pendant le 4e trimestre 2012 pour BNP Paribas. Les recommandations des rapports annuels des deux médiateurs sont analysées lors d'une réunion avec Raphaële LEROY, Responsable, au sein de la banque de détail France, des relations avec les associations de consommateurs, Frédéric GAUDIN, Responsable du Pôle médiation, Dominique LEGE, Médiateur des entrepreneurs, et moi-même. Une fois les recommandations analysées, les services concernés sont consultés et rendent compte de l'avancée de leur mise en place quand celle-ci est décidée par BNP Paribas. Cette réunion permet également d'étudier des cas nouveaux qui se présentent pendant l'année en cours.

Cette réunion se tient avec Cortal Consors deux fois par an et n'a été mise en place qu'en milieu d'année 2013. Toutefois, les réformes dont fait l'objet cette dernière banque n'ont permis de tenir qu'une seule réunion de suivi en 2013.

Suivi des recommandations du Rapport sur l'année 2011, non réalisées en 2012

THÈME	RECOMMANDATION 2011	SUIVI
Successions	Suivi des travaux entre le Conseil Supérieur du Notariat (CSN) et BNP Paribas pour améliorer le développement d'outils communs et diminuer les délais	Ce suivi avec le CSN semble à l'abandon. Même si les dossiers de successions ne sont pas majoritaires. Ils prennent beaucoup de temps, nuisent à l'image de BNP Paribas. BNP Paribas a modifié l'organisation pour l'ensemble des successions BDDF. Création d'agences successions comprenant : • un pôle production, chargé du traitement « administratif » de la succession, • un pôle accompagnement commercial à la disposition des ayants droits.
Renforcer l'information sur les coordonnées du médiateur	Communiquer les coordonnées du médiateur sur les courriers de réponse aux réclamations reçues par la banque. Application de la recommandation ACP/AMF	En place chez Cortal Consors depuis début septembre 2012. Mise en place depuis juin 2013 chez BNP Paribas.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 41 16/07/14 16:54

4 Les recommandations de la médiatrice pour l'année 2014

THÈME	RECOMMANDATION 2011	SUIVI
Évolution de la charte	Délais de prescription à mieux expliquer. Dates d'ouverture et clôture de la médiation à préciser. Recours obligatoires avant de pouvoir saisir le médiateur. Processus de désignation des médiateurs à formaliser.	Une nouvelle charte a été publiée début septembre 2013 pour BNP Paribas. Elle tient compte des recommandations édictées par le Comité de la médiation bancaire ainsi que celles de la directive européenne votée en mai 2013. Elle indique notamment que le médiateur est : • une personnalité extérieure à BNP Paribas et dont l'interlocuteur est le Directeur de la banque de détail France, membre du Comité exécutif, • désigné selon une procédure écrite et transparente, • nommé pour 3 ans prorogeables et bénéficie d'un budget propre, • tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de la date de réception du courrier du client qui correspond également à la date d'ouverture de la médiation. Les recours internes sont précisés : l'agence bancaire et le responsable relations clients. Le rapport annuel du médiateur est public. Cortal Consors n'a pas modifié sa charte malgré plusieurs de mes interventions (cf. chapitre 2 §2).
Améliorer la pédagogie d'information sur des prêts particuliers : étudiants, travaux, report de mensualités	Dans la fiche synthétique, remise lors d'un prêt, reprendre les spécificités du prêt en question (Montant des IRA, reports d'échéance et ses conséquences, spécificités des prêts travaux, etc.)	Cette amélioration n'a pas, pour l'instant, été prise en compte par BNP Paribas. Alors même que la lourdeur des contrats imposés par les nouveaux textes rend encore plus utile la nécessité de rajouter sur la fiche synthétique du prêt les spécificités en renvoyant vers le chapitres du contrat. Un exemple sur un document différent et remis avec l'envoi du contrat pourrait également illustrer les spécificités du prêt. Texte possible pour un prêt comportant la possibilité d'un report d'échéance : « votre prêt vous permet au bout de deux ans d'amortissement et s'il n'y pas eu d'incident de remboursement, de demander un report d'échéance de 6 mois à 2 ans » cf. chapitre XXX..... pour plus de précisions ».
Renforcer la protection du consommateur sans déresponsabiliser les acteurs	Pour s'assurer de la compréhension des documents et du contenu des contrats, renforcer les tests auprès de panels de consommateurs. Envoi au client de 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.	Pas d'exemple donné par la banque à ce jour. Les messages ciblés existent déjà mais sont plutôt à usage commercial plutôt qu'à usage pédagogique. À ce jour aucune modification des systèmes d'informations ne sont prévus pour apporter ce genre de messages.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 42 16/07/14 16:54

THÈME	RECOMMANDATION 2011	SUIVI
Améliorer le traitement des réclamations	Mieux expliquer les frais facturés et lister les opérations facturées.	De plus en plus nombreux sont les RRC (Responsables relations clients) qui prennent la peine d'expliquer au client ce qu'il leur est facturé en listant les opérations concernées. Par ailleurs, tout un processus de détection et d'accompagnement des personnes fragilisées se met progressivement en place.
	Compléter la formation des responsables relations consommateurs (RRC) par une formation à la gestion des conflits et à la nécessité de développer l'empathie et la co-responsabilité.	Recommandations mises en place en 2013.
Améliorer la qualité de la médiation	Sécuriser le processus de traitement des dossiers de médiation en séparant la médiation du service consommateur	Fait depuis octobre 2012 pour BNP Paribas. Difficile à mettre en place chez Cortal Consors mais de nouvelles procédures ont été décidées pour assurer la neutralité de celui qui m'assiste dans le traitement du dossier de médiation.
	Obtenir les moyens pour analyser les contestations	Action décidée et moyens mis en place pour un démarrage 2e trimestre 2014.
	Analyser les motivations des clients faisant appel à la médiation et mesurer leur satisfaction par rapport à la médiation	Une enquête de satisfaction auprès des clients a été lancée fin 2013. Résultats attendus au 2e trimestre 2014. Une enquête sera également conduite auprès de la banque mi 2014 pour mesurer son degré de satisfaction
Améliorer la qualité et les délais de la médiation	Poursuivre l'amélioration des compétences de l'équipe médiation, notamment par une formation sur les spécificités de la médiation.	Le niveau de compétence de l'équipe médiation est élevé et est actualisé régulièrement par des informations juridiques, sur les produits, sur l'amélioration de la rédaction des avis...). Au-delà des formations techniques, un cycle de cinq journées de formation sur les spécificités de la médiation et la posture du médiateur ont été programmées pour toute l'équipe médiation et se dérouleront entre novembre 2013 et le premier semestre 2014.
	Mise à disposition de moyens temporaires en cas d'absence prolongée ou de dérapage de délais.	Réalisée.
	Accorder un budget à la médiation.	Budget dédié à la médiation.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 43 16/07/14 16:54

4 Les recommandations de la médiatrice pour l'année 2014

THÈME	RECOMMANDATION 2011	SUIVI
Améliorer la qualité et les délais de la médiation	Rendre plus visible le processus de désignation du médiateur.	Un processus de désignation des médiateurs testé fin 2012 a été formalisé par écrit et diffusé. Il s'appliquera lors d'un nouveau changement de médiateur.
	Porter à une durée de 3 ans renouvelable et/ou prorogeable pour un ou deux ans le mandat du médiateur.	Décision prise cf. charte.
	Mettre en place un processus de saisine par internet.	En cours de test. Mise en place prévue 1er semestre 2014.
	Renforcer l'outil statistique pour acquérir une meilleure connaissance de la nature profonde, sensible, des différends : conflit ancien mal traité, incompréhension, problèmes relationnels, etc.	Reporté en 2014.

Suivi des recommandations du rapport sur l'année 2012, à réaliser en 2013

THÈME	PROPOSITIONS	SUIVI
Améliorer l'information du client	Lors d'une demande de décompte en vue d'un remboursement anticipé de prêt : Améliorer la transparence sur les frais facturés en exécutant deux prélèvements distincts : un pour facturer les frais de décompte et un pour l'échéance du prêt alors qu'aujourd'hui, ils sont inclus dans le prélèvement de l'échéance suivante.	La banque étudie les mécanismes existants et les solutions pour mettre en place la dissociation des frais lors du remboursement anticipé.
	Afin de mieux informer les clients en surendettement, sur les moyens de paiements dont ils peuvent disposer (ex. impossibilité d'émettre des virements au moyen de la banque à distance (internet)), Joindre à la convention de compte un document spécifique au client pour lui confirmer l'offre dont il peut disposer et bien le lui expliquer lors de la mise en application du plan.	En cours d'investigation par la banque.
Améliorer l'information du client	Sur les OST en cours, afin de permettre aux clients concernés de les alerter le plus vite possible notamment quand les délais sont très courts, exiger des conseillers de prendre l'initiative du contact avec le client avant réception du courrier et leur donner les moyens de le faire.	Pour les OST conditionnelles à délai très court (moins d'une semaine) le service Titre de BNP Paribas adresse un mail, contenant les caractéristiques de l'opération, aux agences dont les clients sont concernés. Le conseiller doit ensuite contacter son client.
	Renforcer l'information du client pour éviter le phishing.	BNP Paribas a une page dédiée au phishing et la sécurité via la rubrique « site sécurisé ». Cette page est mise à jour à chaque nouveau cas de phishing rencontré.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 44 16/07/14 16:54

THÈME	PROPOSITIONS	SUIVI
Améliorer l'information des clients	Pour les opérations effectuées via BNP NET ou sur internet la banque n'indiquait pas l'opération à confirmer. Il a été recommandé de préciser le message de confirmation reçu par le client en indiquant par exemple « virement à XXXXX » ou « modification de mot de passe »...	Le contenu du SMS pour activer un bénéficiaire a été modifié pour plus de sécurité.
Améliorer l'information des clients	Lorsqu'un client demande son transfert de compte titres dans un autre établissement, en accusant réception de la demande du client, le prévenir des modalités de transfert de compte : délais approximatifs que prendra le transfert d'un compte ; impossibilité d'effectuer des opérations tant que le compte n'est pas transféré...	Une modification de la fiche d'information CIF sur la partie transfert est prévue. Elle indiquera notamment les délais nécessaires en fonction du type de valeurs détenues en portefeuille. Un second axe sera mis en œuvre, l'aménagement du bordereau de transfert actuellement utilisé par les points de vente de manière à limiter le nombre de rejets. Ce bordereau pouvant être complété d'informations diverses concernant : le blocage du transfert en présence d'une OST sur la ligne à transférer, le blocage de toutes lignes à transférer sur un PEA en présence d'une OST, le délai minimum nécessaire pour le transfert des valeurs étrangères...
Mieux traiter les réclamations et les plaintes concernant les fraudes à la carte bancaire	Se doter de moyens video efficaces et de procédures permettant de répondre rapidement à des personnes fragiles ou des clients de bonne foi qui se plaignent d'incidents survenus lors d'un retrait ou d'un dépôt d'espèces dans des automates. Rallonger le temps de détention des films captés par les cameras disposées près des DAB afin de laisser le temps aux forces de police de les visionner.	BNP Paribas a mis en place des procédures demandant aux agences de traiter la réclamation le plus vite possible en procédant aux vérifications du fonctionnement de l'appareil, en consultant le journal électronique, en prenant contact avec la structure d'appui spécialisée déchargement logique et physique de l'automate pour déterminer s'il y dysfonctionnement de l'appareil (très rare) ou utilisation frauduleuse de la carte. Par ailleurs, les systèmes vidéos installés permettent rarement de vérifier ce qu'il s'est passé lors d'une non délivrance de billet. Enfin, la banque me rappelle que les films sont détruits au bout de 30 jours comme l'impose la CNIL.
	Afin de convaincre un client qui conteste l'utilisation de sa carte et pense qu'elle a été falsifiée, rappeler aux agences, que suivant la réclamation du client, il est possible de lire la puce et indiquer ainsi au client les vingt dernières opérations effectuées avec sa carte. Il devrait être convaincu que « c'est bien sa carte et son code qui ont été utilisés » selon la formule consacrée. Et que sa carte n'a pas été falsifiée...	La banque confirme que pour des opérations de retrait : sauf en cas de fraude d'une carte à piste encore autorisée (CIRRUS par exemple), la contrefaçon d'une carte équipée d'une puce est impossible (puce inviolée à ce jour). Toute opération réalisée avec une carte à puce est donc tracée dans les serveurs monétiques de la banque. Une réunion avec le responsable des fraudes à la carte bancaire a été organisée avec moi et a confirmé la possibilité de lire sur la puce les dernières opérations réalisées. Une information a également été donnée aux responsables relations clients afin qu'ils en informent les conseillers en agence. Toutefois, cette démarche ne semble pas souvent proposée aux clients lors de mise en opposition de leur carte.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 45 16/07/14 16:54

Recommandations nouvelles pour l'année 2014

Être plus proactif dans les relations avec les clients

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS
Évaluer les collaborateurs sur leur capacité à saisir les occasions de contact avec les clients	Beaucoup de clients qui viennent en médiation sont mécontents de leurs relations avec leur banquier. Ils se plaignent de ne recevoir d'appel de leur conseiller que pour leur « fourguer » un produit alors qu'ils attendent de lui qu'il les contacte lors d'un incident sur leur compte, lors d'une information qui peut les intéresser....	Évaluer les conseillers à leur capacité à rendre service à leurs clients, à leur capacité à saisir toute occasion de contact personnalisé : modification d'un découvert autorisé, suivi d'un dossier de demande de prêt, OST, incident sur le compte, rejet de chèque...
Améliorer l'accompagnement du client lors d'un retrait sur assurance vie	Plusieurs clients tant de BNP Paribas que de Cortal Consors se sont plaints d'avoir été mal conseillés ou mal informés sur les modalités de retrait sur assurance vie, notamment en matière de fiscalité. Ils ont en effet, demandé à leur conseiller de procèder à un retrait sur leur assurance vie gérée par Cardif sans préciser la fiscalité qu'ils souhaitent voir appliquée. Sans indication de cette information Cardif applique l'impôt sur le revenu pénalisant sévèrement certains clients qui découvrent la fiscalité appliquée à la réception de leur feuille d'impôts donc trop tard pour une correction. Toutefois, l'information est reprise automatiquement dans le document de rachat, mais, cela ne prouve pas que le sujet a été évoqué par le conseiller. Aucun formulaire à renseigner en cas de demande de retrait n'est obligatoire. La procédure prévoit que le client devrait demander par écrit la fiscalité souhaitée en même temps que le retrait ou par un courrier séparé, sans que cela soit vraiment précisé dans les informations données au client et que tous les clients n'y pensent pas automatiquement. La banque renvoie donc la responsabilité sur le client.	Exiger du service qui reçoit la demande de retrait sur assurance vie de vérifier si l'information sur la fiscalité souhaitée a bien été donnée par le client. Rendre le renseignement du choix fiscal obligatoire lors de la demande de rachat.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 46 16/07/14 16:54

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS
Améliorer le traitement des réclamations complexes ou ayant un impact financier fort	**Favoriser la mise en relation avec un spécialiste de la banque pour les clients confronté à un problème complexe** Un des plus gros dossiers que la médiation a eu à traiter relève d'un défaut d'exécution sur une opération titre complexe dépassant les compétences de l'agence et ce, malgré la bonne volonté et l'implication du conseiller. Connaissant la complexité du problème, le client a demandé à maintes reprises à rencontrer un spécialiste ce qui lui a été refusé, les procédures de BNP Paribas ne permettant pas aux clients de rencontrer les unités spécialisées.	Donner l'autorisation aux Directeurs d'agence de proposer à des clients confrontés à un problème complexe, un rendez-vous avec un spécialiste de la banque ou mettre au sein des APAC un interlocuteur client.
	Modifier l'état d'esprit du traitement des réclamations à fort enjeu financier ou commercial Plusieurs traitements de réclamations au sein de la médiation démontrent, en cas de problème ayant un enjeu financier fort pour le client ou la banque, que celle-ci favorise la préparation à une éventuelle action judiciaire au détriment de réunions d'échanges avec le client et les différents services concernés en vue, d'explications réciproques et de recherche de solutions acceptables par chacun.	En cas d'erreur de la banque ayant un fort enjeu financier pour le client ou la banque, au lieu de rechercher toutes les fautes du client pour justifier les erreurs de la banque, favoriser une réunion d'échanges, éventuellement en présence du médiateur avec les spécialistes concernés et le client afin d'analyser ensemble le pourquoi du problème et imaginer les solutions possibles.

Améliorer l'information du client

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS
Améliorer l'information sur les rejets de prélèvements	Plusieurs avis traités concernaient des clients qui se plaignaient que les rejets de prélèvements ne figurent pas sur leurs extraits de compte, ce qui est exact. Les clients ne sont informés qu'à la réception d'un courrier spécifique leur signalant le rejet et le coût qui sera facturé.	Demander que le rejet de prélèvement soit indiqué sur l'extrait de compte du client d'autant plus qu'il figure sur ceux qui sont consultables en interne et que ces rejets sont facturés au client.
Améliorer l'information sur les rejets de chèques	BNP Paribas donne cinq jours au client pour régulariser sa situation lorsqu'un chèque se présente sur une compte insuffisamment approvisionné. Une lettre est envoyée au client de manière automatique et affranchie au tarif non prioritaire. Plusieurs clients se sont plaints de recevoir ce courrier si tardivement qu'ils ne peuvent prendre les mesures nécessaires. De plus, ils reprochent à leur conseiller de ne pas les avoir contactés	La loi impose d'informer le client dans un délai raisonnable avant le rejet du chèque pour lui laisser le temps de trouver une solution. Plusieurs possibilités sont envisageables pour que cela soit possible : • affranchir ce courrier au tarif prioritaire, • imposer au conseiller de prévenir son client par tout moyen, • doubler l'envoi du courrier par un message automatique au client SMS ou courriel.
Améliorer le système d'information relatif aux prêts des clients divorcés	BNP Paribas est dans l'impossibilité d'informer les clients divorcés en cas de problème ou d'évolution sur un prêt souscrit avant le divorce et non désolidarisé. De ce fait, un des conjoints découvre les problèmes souvent lorsqu'il se trouve inscrit au fichier de la Banque de France pour mensualités non réglées par l'autre conjoint.	Faire évoluer les systèmes d'information afin qu'en cas de divorce ou de séparation, les deux souscripteurs d'un prêt vivant à une adresse différente reçoivent toutes les informations relatives à la vie du prêt dont ils sont solidaires.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 47 16/07/14 16:54

4 Les recommandations de la médiatrice pour l'année 2014

Faire évoluer certaines procédures internes

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS
Enregistrer les échanges téléphoniques avec les clients	Tout entretien avec un client doit faire l'objet d'un compte rendu informatisé qui peut être consulté en cas de réclamations des clients. Toutefois, la qualité de ceux-ci varie suivant les conseillers ou sont parfois inexistants. Il est donc très difficile en cas de désaccord entre la banque et le client sur le conseil donné ou l'exécution d'une opération, de se baser sur des données invérifiables.	Je propose deux solutions : • Enregistrer toutes les communications téléphoniques avec un client, comme c'est le cas chez Cortal Consors et fort utile au traitement des réclamations et à la médiation. • Envoyer un courrier ou courriel au client pour lui confirmer le contenu des échanges.
Pour les majeurs sous tutelle	BNP Paribas refuse d'indiquer sur le chéquier d'un majeur sous tutelle, les coordonnées du tuteur ce qui complique sa mission lorsque les destinataires du chèque répondent à l'adresse du client et non du tuteur.	Indiquer le nom des tuteurs sur le carnet de chèques des majeurs sous tutelle.
Dans le traitement des successions	BNP Paribas exige pour débloquer les fonds que le notaire traitant la succession justifie ses instructions par l'envoi du testament à la banque ce que certains notaires refusent de faire.	Lorsqu'un notaire est en charge du traitement d'une succession et qu'il donne des instructions à la banque pour débloquer les fonds, ne pas exiger la communication du testament pour vérification par la banque. Le notaire est un officier public et ministériel qui engage sa responsabilité dans le traitement d'une succession et l'application du testament.

Améliorer la qualité de la médiation

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS
Saisine par internet	Aujourd'hui, les clients ne peuvent saisir le médiateur que par courrier.	Une saisine par internet est en cours de mise en place.
Poursuivre la mesure de la satisfaction des clients	Une enquête téléphonique a été lancée fin 2013 sur les clients particuliers de la médiation.	Conduire ce même genre d'enquête auprès des services de la banque.
Exploiter les enquêtes clients	Le rapport de l'enquête conduite au niveau des clients devrait être disponible fin avril.	Définir un plan d'action.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 48 16/07/14 16:54

Je suis consciente que mon activité a pu bénéficier de nombreux avantages.

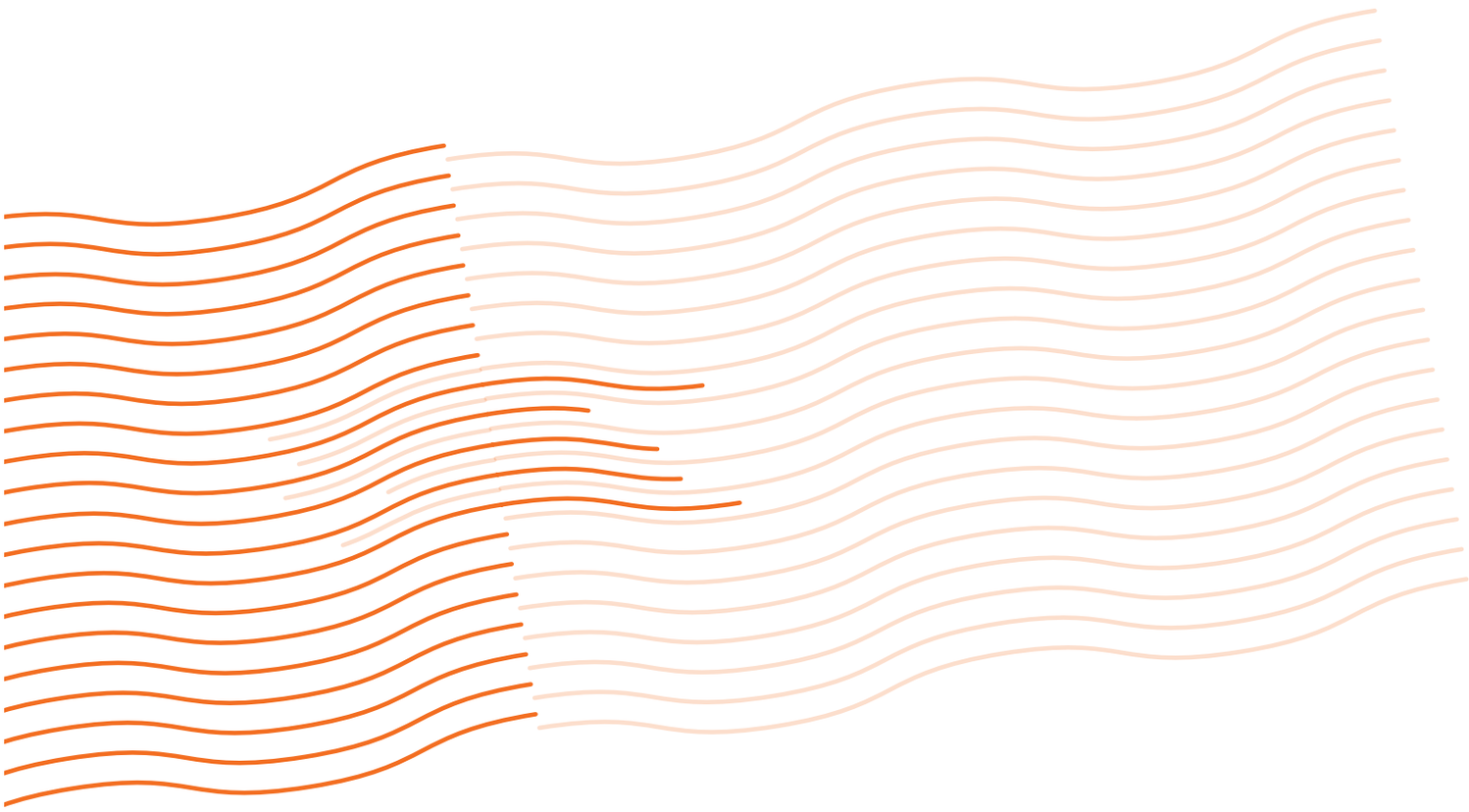
BNP Paribas et Cortal Consors, continuent de marquer leur volonté politique de respecter l'indépendance du médiateur tout en s'imposant une véritable transparence dans les informations qu'elles me fournissent.

Mes échanges, fréquents, riches et efficaces, avec la Direction générale tant de Cortal Consors et BNP Paribas et notamment Raphaële Leroy, responsable auprès de Marie Claire Capobianco des relations avec les associations de consommateurs et de la RSE pour la Banque de détail France, démontrent l'importance et la confiance accordée par ces deux banques à la médiation.

J'ai la chance et le plaisir de travailler avec Frédéric Gaudin et son équipe. Ils m'assistent sans faille dans ma mission. Ils sont toujours à la recherche d'amélioration dans la qualité et l'efficacité de notre travail. Je sais que je peux compter sur eux, en toute confiance.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 49 16/07/14 16:54

5 Annexes



Annexe 1 : Les évolutions des textes juridiques sur la médiation, les produits et services les relations avec les clients et les consommateurs 51

Annexe 2 : Le processus de traitement des dossiers 57

Annexe 3 : Statistiques 2013 58

Annexe 4 : Les recommandations du Comité de la médiation bancaire 59

Annexe 5 : Charte de la médiation de BNP Paribas 64

Annexe 6 : Charte de la médiation de Cortal Consors 69

Annexe 7 : Charte du Club des médiateurs de service au public 73

Annexe 8 : Les participants au Club des médiateurs de service au public 77

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 50 16/07/14 16:54

Annexe 1
Les évolutions des textes juridiques sur la médiation, les produits et services les relations avec les clients et les consommateurs

Harmonisation européenne des modalités de règlement amiable des litiges de consommation

Directive Réglements extrajudiciaires des litiges (REL) de la consommation du 21 mai 2013

La directive REL du 21 mai 2013 (directive 2013/11/UE) vise à assurer aux consommateurs des États membres de l'Union Européenne un accès simplifié à des entités spécifiques au sein de chaque Etat ainsi qu'à des procédures particulières, rapides et peu onéreuses, afin de résoudre des litiges nationaux et transfrontaliers résultant de la vente de marchandises ou de prestation de service et ce en dehors du cadre judiciaire classique.

Cette directive s'articule autour de plusieurs constats :

- Absence d'harmonisation des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges sur le territoire de l'Union Européenne, et ce malgré l'existence de recommandations de la Commission en la matière (recommandation du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation et recommandation du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation).
- Les disparités constatées et l'absence d'harmonisation à l'échelle de l'Union sont de nature à constituer un obstacle au marché intérieur en limitant les achats transfrontaliers par les consommateurs.

C'est donc bien dans un souci d'assurer le bon fonctionnement du marché intérieur que le Parlement Européen et le Conseil de l'Union Européenne entendent, à travers cette directive, établir un cadre précis ainsi que les principes directeurs nécessaires au bon déroulement de toute procédure de REL : indépendance, impartialité, transparence, gratuité ou coût modique pour le consommateur, obligation d'information du consommateur à la charge du professionnel, délai pour résoudre le litige, etc.

À ce titre, chaque État membre devra donc s'assurer que soient mises en place des entités spéciales, agrées par les pouvoirs publics et répondant aux exigences fixées par la directive, pour traiter ces litiges. Une liste des entités de REL satisfaisant à ces exigences sera établie et tenue à jour et à disposition du public.

Les États membres de l'Union Européenne ont jusqu'au 9 juillet 2015 pour transposer cette directive dans leur droit national.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 51 16/07/14 16:54

Règlement du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement n° 2006/2004 et la directive 2008/22/CE

Ce règlement vise à mettre en place une plateforme de règlement des litiges en ligne à l'échelle de l'Union Européenne (dite « plateforme RLL » pour Règlement en Ligne des Litiges), litiges relatifs à des contrats de vente ou de service conclus en ligne entre un consommateur et un professionnel.

Cette plateforme devra prendre la forme d'un site internet offrant un guichet unique aux consommateurs et aux professionnels souhaitant résoudre, par voie extrajudiciaire, des litiges nés de transactions en ligne.

De la même manière que la directive REL, ce règlement vise à améliorer la confiance des consommateurs envers les achats transfrontaliers et plus spécifiquement les achats en ligne. Le postulat de base est ainsi identique à celui de la directive REL : l'absence d'harmonisation en la matière crée un obstacle au bon fonctionnement du marché intérieur.

La plateforme RLL devra donc prendre la forme d'un site internet accessible gratuitement dans l'ensemble des langues officielles de l'Union Européenne et aura pour fonctions principales de fournir un formulaire de plainte électronique, de faire le lien entre le plaignant et le défendeur, d'identifier les entités de règlement extrajudiciaire des litiges compétentes (REL), etc.

Cette plateforme devra être accessible pour les litiges résultant de transactions transfrontalières en ligne mais également pour les litiges résultant de transactions nationales en ligne.

Renforcement de la protection des consommateurs

1. Protection des déposants

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires entend tirer les leçons de la crise financière en séparant les activités des banques afin de limiter les risques pour les déposants :

- Obligation pour les banques de séparer dans une filiale les activités dites spéculatives que les banques mènent pour leur propre compte.
- En cas de problème d'une banque, ses actionnaires et certains de ses créanciers devront en supporter le coût.
- Un fonds de garantie financé par les banques et le secteur financier est mis en place pour contribuer à payer le coût des sinistres.
- Renforcement des pouvoirs de l'Autorité de contrôle prudentiel, devenue Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) qui peut notamment décider de limiter ou de suspendre toute activité susceptible de porter atteinte à la stabilité financière ainsi qu'en cas de situation d'urgence.
- Mise en place d'une nouvelle autorité, le Haut Conseil de stabilité financière, qui est chargée d'identifier le développement d'un risque systémique au sein du secteur bancaire.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 52 16/07/14 16:54

2. Protection de la clientèle

Certaines dispositions de ***la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013*** visent à assurer la protection de la clientèle. Parmi ces mesures, on retrouve :

- Le plafonnement des commissions d'intervention appliquées aux particuliers par opération et par mois, ainsi que des plafonds spécifiques s'appliquant pour les personnes en situation de fragilité. ***Le décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013*** plafonne les commissions pour dépassements de découvert autorisés à compter du 1er janvier 2014 à 8 euros par opération et 80 euros par mois pour toutes les clientèles.
- L'interdiction des modifications des conditions d'octroi d'un crédit ainsi que la perception de frais supplémentaires en cas d'acceptation d'un contrat d'assurance externe en couverture d'un crédit immobilier.
- Le renforcement de l'information des clients sur plusieurs points :
  - sur le montant des frais liés aux incidents et irrégularités avant tout prélèvement sur le compte,
  - inscription dans la fiche standardisée d'information de la faculté de souscrire une assurance auprès de tout autre assureur,
  - sur le coût de l'assurance attachée aux crédits immobiliers et à la consommation,
  - sur les frais perçus au cours de l'année civile, etc.

Certaines mesures spécifiques viennent également encadrer les crédits et contrats d'assurance et notamment :

- Mieux protéger les individus concernés par une procédure de surendettement notamment en simplifiant et en accélérant la procédure, en interdisant la production d'intérêts intercalaires à compter de la décision de recevabilité du dossier de surendettement afin d'éviter une aggravation de la situation de l'individu, etc.
- Toujours en lien avec les procédures de surendettement, allongement du délai, de 120 jours au lieu de 30 auparavant, que doit respecter l'assureur pour résilier l'assurance après avoir mis en demeure l'individu en situation de surendettement.

Enfin, la Fédération Bancaire Française a soumis à l'ACPR deux de ses normes professionnelles élaborées en 2010 ayant trait à des bonnes pratiques mises en place avec les clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. ***Le 24 juin 2013, l'ACPR*** a approuvé ces dispositions comme «codes de bonne conduite ».

- Le premier code est relatif à l'information sur le relevé de compte du total mensuel des frais bancaires et du montant de l'autorisation de découvert. Les banques se voient désormais imposer le fait de faire figurer sur ces relevés au moins une fois par mois le total mensuel des frais bancaires et le plafond d'autorisation de découvert bénéficiant au client.
- Le second code concerne quant à lui la présentation des plaquettes tarifaires des banques, le but étant d'harmoniser les présentations pour ainsi faciliter la comparaison des tarifs par les consommateurs.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 53 16/07/14 16:54

3. Protection des consommateurs placés dans une situation de fragilité

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 prévoit pour les clients fragilisés :

- Un plafonnement spécifique des commissions d'intervention. ***Le décret n°2013-931 du 17 octobre 2013*** abaisse, à compter du 1er janvier 2014, pour les personnes en situation de fragilité financière, les commissions d'intervention pour dépassements de découvert autorisés à 4 euros par opération et 20 euros par mois.
- Des services dédiés.
- Un aménagement de la procédure de droit au compte.

Les banques doivent également se doter d'une procédure de détection des difficultés financières de leurs clients.

Autorités de supervision bancaires et financières

Le décret n° 2013-388 du 10 mai 2013 vient achever la transposition de la directive 2010/78/UE du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 en ce qui concerne les autorités européennes de supervision (1).

Il adapte le code monétaire et financier et prévoit diverses dispositions visant à :

- Informer les autorités européennes de supervision et, le cas échéant, les autres autorités nationales de supervision dans le cadre de groupes transfrontaliers, s'agissant de la supervision des systèmes de règlements interbancaires et des systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers, des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des conglomérats financiers, des compagnies financières, des entreprises d'assurance, des mutuelles du code de la mutualité, des institutions de prévoyance et des personnes morales administrant une institution de retraite professionnelle collective ;
- Préciser les modalités de mise en œuvre de la médiation contraignante de l'Autorité bancaire européenne dans le cadre de la supervision des groupes bancaires transfrontaliers ;
- Préciser les modalités selon lesquelles une procédure disciplinaire peut être ouverte par l'Autorité de contrôle prudentiel à l'encontre d'un groupe établi en France et qui aurait son siège dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ;
- Préciser les modalités de supervision des conglomérats financiers et étendre les obligations des conglomérats financiers à la définition des dispositifs pour participer à la réalisation et, le cas échéant, au développement de mécanismes et de plans de sauvetage appropriés.

Le Décret n° 2013-978 du 30 octobre 2013 vient modifier le Code monétaire et financier en insérant une nouvelle section suivant l'article R613-27 afin de prendre en compte les nouveaux pouvoirs dont la loi du 26 juillet 2013 a doté l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR, anciennement APR). Le décret fixe ainsi les règles applicables aux services chargés de préparer les travaux du collège de résolution (modalités d'accès aux informations, budgets) et vient préciser les modalités d'application des mesures de résolution.

(1) Autorité bancaire européenne, Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles, Autorité européenne des marchés financiers.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 54 16/07/14 16:54

Autres textes votés concernant les consommateurs

Lutte contre la fraude fiscale

De nombreux textes ont été votés en 2013 pour lutter contre la fraude fiscale et la grande délinquance économique et financière :

- ***Loi du 6 décembre 2013*** qui renforce les pouvoirs de l'administration fiscale ;
- ***Loi organique n° 2013-1115*** du 6 décembre 2013 : création d'un procureur de la République financier à compétence nationale, chargé de la lutte contre la corruption et la fraude fiscale et la création d'un « Parquet financier » ;
- ***Décret n° 2013-183 du 28 février 2013*** relatif aux obligations de vigilance en matière de services de paiement en ligne pour la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme ;
- ***Décret n° 2013-960 du 25 octobre 2013*** portant création d'un office central de lutte contre la corruption et les infractions financières et fiscales.

Modalités de recueil des informations relatives à la connaissance du client.

Les travaux conjoints de la Cnil, de l'ACPR et de l'AMF ont conduit à la publication d'une recommandation de l'ACP (recommandation 2013-R-01 du 8 janvier 2013) ainsi que d'une publication de l'AMF (position n° 2013-02) mettant l'accent sur les modalités de recueil de ces informations (forme, contenu, qualité, actualisation), de traçabilité (conservation, accessibilité, remise ou mise à disposition), d'exploitation ainsi que de protection. Une liste indicative d'informations pouvant être demandées au client a également été mise en place. (Entrée en vigueur des textes le 1er octobre 2013).

Remboursement des frais funéraires

L'article L312-1-4 du Code monétaire et financier dispose que : *« La personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt peut obtenir, sur présentation de la facture des obsèques, le débit sur les comptes de paiement du défunt, dans la limite du solde créditeur de ces comptes, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, auprès des banques teneuses desdits comptes, dans la limite d'un montant fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie. »* ***L'arrêté du 25 octobre 2013 relatif au règlement des frais funéraires*** vient fixer ce montant à ***5 000 €***.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 55 16/07/14 16:54

Projet de loi relative à la consommation (Loi Hamon) qui prévoit plusieurs mesures :

- Facilitation la mobilité bancaire.
- Relatives à la publicité sur les crédits et aux crédits à la consommation.
- Renforcement de la législation en matière de clauses abusives.
- Pouvoirs du juge civil étendus à tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec des consommateurs.
- Possibilités d'actions de groupes.
- Mise en place de clause de médiation dans les contrats écrits entre un professionnel et un consommateur.

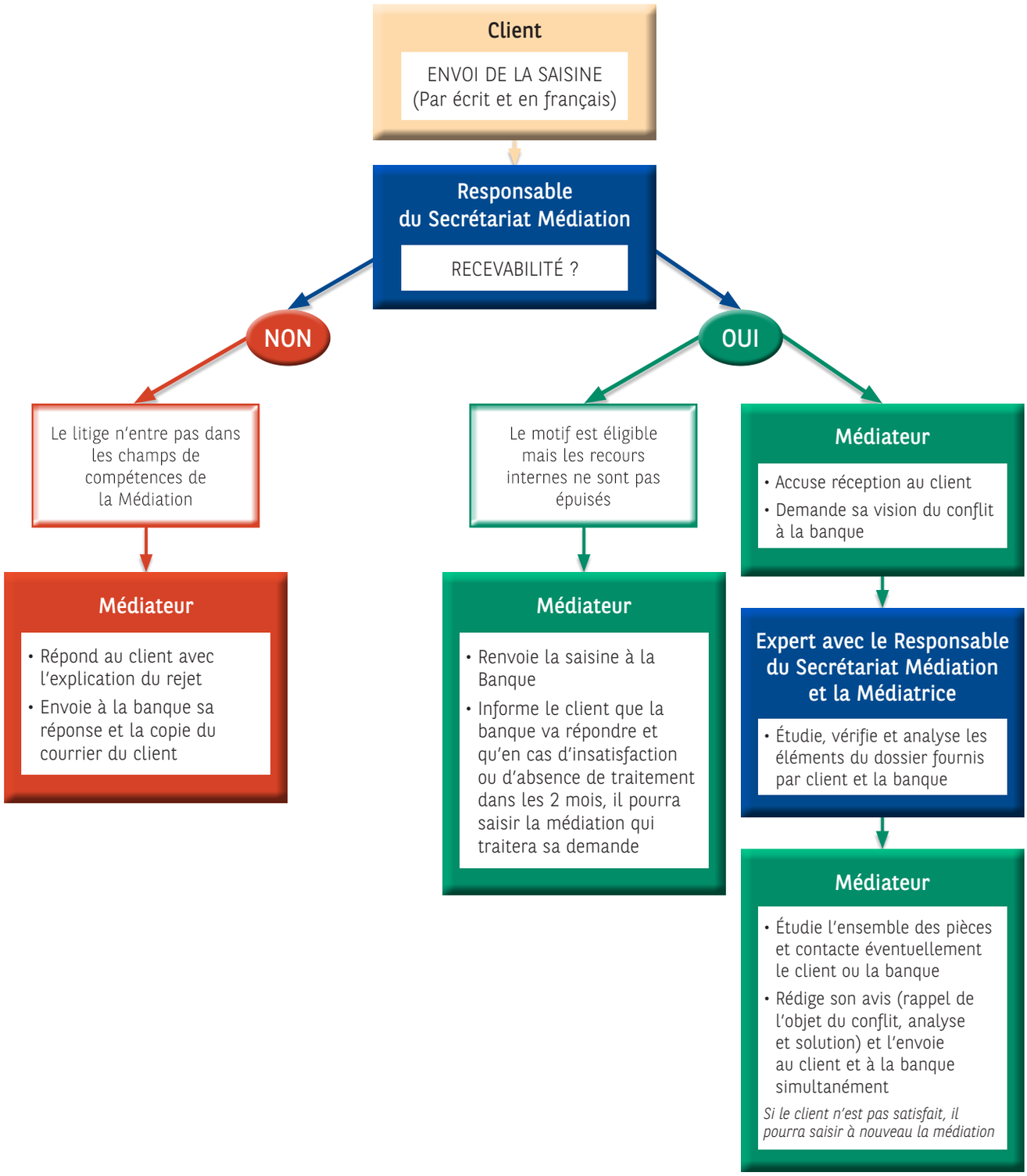
Suites de l'instruction AMF n° 2012-07 relatif à l'indemnisation des préjudices subis par les épargnants et les investisseurs

On retrouve parmi les recommandations celle de privilégier la résolution amiable des litiges et de viser à l'amélioration du **traitement des réclamations.** La définition de la réclamation est rappelée « déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ». Ainsi, une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation. Trois thèmes principaux sont abordés :

- L'information et l'accès au système de traitement des réclamations : le client doit être informé des modalités de saisine, des délais de traitement, etc.
- L'organisation du traitement des réclamations : l'entité doit disposer des moyens et procédures permettant d'indentifier les appels, courriers et courriels qui constituent des réclamations et définir les circuits de traitement de celles-ci.
- Le suivi et le contrôle du traitement des réclamations avec la prise en compte des dysfonctionnements indentifiés : l'entité doit mettre en place un suivi des réclamations et identifier les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctives.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 56 16/07/14 16:54

Annexe 2
Le processus de traitement des dossiers



Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 57 16/07/14 16:54

Annexe 3
Statistiques 2013

THÈMES	DOSSIERS REÇUS		AVIS	
FONCTIONNEMENT DU COMPTE	**701**	**19,6 %**	**132**	**21,0 %**
Ouverture, clôture, transfert de compte, successions	183	26 %	32	24 %
Incidents : découvert autorisé / non autorisé, interdiction bancaire…	404	58 %	83	63 %
Contestations d'écritures, modifications, demandes de documents, divers….	114	16 %	17	13 %
MOYENS DE PAIEMENT	**366**	**10,2 %**	**130**	**20,7 %**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…)	187	51 %	89	68 %
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification…)	68	19 %	14	11 %
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…)	111	30 %	27	21 %
VENTES GROUPÉES	**13**	**0,4 %**	**3**	**0,5 %**
TARIFICATION	**605**	**16,9 %**	**83**	**13 %**
Fonctionnement compte de dépôt	59	10 %	9	11 %
Incidents compte de dépôt	460	76 %	48	58 %
Tarification/autres	86	14 %	26	31 %
OPÉRATIONS DE CRÉDIT (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayés, demande de renégociation…)	**407**	**11,4 %**	**96**	**15 %**
ÉPARGNE (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée…)	**55**	**1,5 %**	**29**	**2,6 %**
PLACEMENTS FINANCIERS (assurance vie) / **BOURSIERS** (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre…)	**196**	**5,5 %**	**83**	**13,2 %**
ASSURANCES (habitation, véhicule, prévoyance, décès, DIT, perte emploi)	**129**	**3,6 %**	**49**	**7,8 %**
BANQUE LIBRE SERVICE	**34**	**1,0 %**	**14**	**2,2 %**
BANQUE À DISTANCE	**42**	**1,2 %**	**9**	**1,4 %**
CONTENTIEUX	**500**	**14,0 %**		
DIVERS NON ÉLIGIBLE (non client, pas de litige, autre banque…)	**527**	**14,7 %**		
TOTAL	3 575	100 %	628	100 %

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 58 16/07/14 16:54

Annexe 4
Les recommandations du Comité de la médiation bancaire

Recommandation aux établissements de crédit, de paiement, aux organismes professionnels, et à leurs médiateurs, relative aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire.

Vu l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011,

Vu les articles L.315-1 et L.615-2 du Code Monétaire et Financier,

Vu l'arrêté du 29 juillet 2009,

Préambule

La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code monétaire et financier (en particulier ses Art. L.315-1 et L.615.2). La mise en oeuvre de ce cadre législatif et réglementaire nécessite cependant l'élaboration au niveau de chaque entité financière dotée d'un médiateur, d'un texte d'application la plupart du temps dénommé « charte de la médiation ».

Ces chartes doivent présenter une triple caractéristique : être à la fois souples et précises pour assurer un fonctionnement optimum de la procédure ; être facilement accessibles et intelligibles pour un client standard de l'établissement ; ne comporter aucune clause susceptible de dénaturer ou de limiter, de quelque manière que ce soit, la portée des textes en vigueur.

Dix ans après l'entrée en vigueur de la loi MURCEF, le Comité a estimé devoir procéder à une revue des principales chartes en application et de préciser, en fonction des constats effectués (1), les bonnes pratiques que les établissements doivent suivre en la matière de manière à s'inscrire pleinement dans une démarche de qualité procédurale conforme, tant aux orientations des Pouvoirs publics français, qu'aux règles et critères progressivement déployés par les instances européennes.

L'avis du médiateur est rendu, selon les nécessités, en droit ou en équité.

(1) Les principaux constats effectués à ce titre figurent en annexe.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 59 16/07/14 16:54

Après en avoir délibéré en sa séance du 11 juillet 2012, et sur la base des conclusions auxquelles sont parvenus les membres du groupe de travail constitué sur ce thème [1], le Comité de la médiation bancaire, légalement compétent pour préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance, recommande aux établissements de crédit, de paiement, et à leurs médiateurs :

1. Statut du médiateur

1.1. Indépendance du médiateur

Que le médiateur soit placé dans une position et exerce son activité de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement du litige qui lui est soumis.

1.2. Nomination

Que le médiateur soit nommé, ou renouvelé dans ses fonctions, en application d'une procédure écrite, transparente et objective, fixant en particulier les critères de choix du candidat retenu ainsi que l'instance chargée d'opérer la sélection.

1.3. Mandat

Que le médiateur dispose d'un mandat à durée déterminée (idéalement d'une durée de trois ans) renouvelable. Ce mandat est irrévocable excepté pour des motifs graves limitativement énumérés et appréciés contradictoirement par l'instance de nomination. Il est exclusif de toute autre fonction exercée dans une entité susceptible d'entrer, directement ou indirectement,dans son champ de compétence.

1.4. Moyens de fonctionnement

Que le médiateur dispose de moyens de fonctionnement, en particulier d'un budget suffisant et d'une équipe dédiée, adaptés à ses besoins, et révisables périodiquement en fonction de l'évolution de son activité.

1.5. Positionnement vis-à-vis de l'établissement

Que le médiateur d'établissement ait pour interlocuteur le ou les responsable(s) exécutif(s) le(s) plus élevé(s) de l'organisation relevant de sa compétence.

2. Champ de compétence du médiateur

2.1. Compétence liée à la nature du litige soumis au médiateur

2.1.1. Compétence de fond

Que le médiateur bancaire soit compétent pour connaître des litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit…), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne.

(1) Le groupe de travail était constitué des quatre membres du CMB, de trois médiateurs et de trois représentants des organisations de consommateurs. Son animation et la synthèse des travaux ont été assurées par le Secrétaire du Comité (cf. annexe 1).

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 60 16/07/14 16:54

2.1.2. Produits et services d'assurance distribués par les établissements de crédit et de paiement

- Que seuls les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou un service bancaire distribués par un établissement de crédit (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne…), relèvent de la compétence du médiateur dudit établissement.

- Que, pour les litiges ne relevant pas de l'alinéa précédent, le médiateur saisi transmette le dossier au médiateur de l'assurance compétent, et en informe le demandeur à qui il précise les qualité et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

2.1.3. Compétence conventionnelle

Que, par ailleurs, il soit fait un large usage des possibilités offertes par la voie conventionnelle pour élargir le champ de compétence dévolu au médiateur en fonction du profil de la clientèle et de la nature des difficultés le plus souvent rencontrées.

2.2. Compétence procédurale

2.2.1. Que soit clarifiée et renforcée substantiellement l'information de la clientèle sur les procédures de réclamation à observer.

2.2.2. Que soit prévue une application souple du principe d'épuisement des recours internes laissant le médiateur apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier.

2.2.3. Que les niveaux de recours préalables à la saisine du médiateur ne soient pas démultipliés à l'excès, trois échelons (agence ; service régional ; service national) constituant un maximum, deux (agence ; service clientèle ou assimilé) paraissant préférables.

3. Articulation entre procédures

3.1. Médiation et recours judiciaire

Que le médiateur ne puisse pas être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est en cours. Que la saisine préalable du médiateur entraîne, en revanche, la suspension, jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par l'établissement, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

3.2. Médiation et bénéficiaire d'une procédure de surendettement

Que le médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception, toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 61 16/07/14 16:54

4. Délais de la médiation

4.1. Absence de réponse de l'établissement à une réclamation

Que l'absence avérée de réponse de l'établissement à une réclamation pendant un délai égal à deux mois, à compter de la demande, équivaille à un rejet de celle-ci.

Que le dossier soit dès lors éligible à la médiation.

4.2. Point de départ de la procédure

Que les chartes de la médiation précisent clairement le point de départ de la médiation permettant le calcul du délai légal en vigueur et invitent les détenteurs de pièces complémentaires à les transmettre au médiateur dans les délais les plus brefs.

4.3. Recours internes

Que les chartes précisent également la hiérarchie, la nature et les modalités de mise en œuvre des recours internes (dans les limites stipulées supra au § 2.2.3.) qui doivent être formés par le client préalablement à la saisine du médiateur.

5. Avis du médiateur et accord des parties

5.1. Préconisation du médiateur et accord des parties

5.1.1. Qu'à l'issue de l'instruction du dossier par tous moyens qu'il juge utile, le médiateur formule une proposition de solution motivée (sous une forme convenue avec l'établissement) qu'il soumet à l'approbation des parties.

Cette proposition ne lie pas ces dernières, excepté en cas de stipulation contraire de la charte engageant l'établissement de crédit.

En cas de solution défavorable au client (rejet total ou partiel), le médiateur motive son avis.

5.1.2. Que si un établissement de crédit choisit de ne pas adhérer à la proposition du médiateur, il en informe le médiateur.par courrier motivé, à charge pour ce dernier, d'informer le demandeur de cette décision.

5.2. Forme de l'accord

Que si l'accord des parties peut revêtir la forme d'une transaction au sens de l'Art. 2044 du Code civil, dés lors que celle-ci implique un abandon de droits des deux parties, les chartes ne puissent prévoir que l'avis du médiateur prendra systématiquement une telle forme.

5.3. Suivi de l'accord

Que le médiateur soit informé de toute éventuelle difficulté survenant dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre les parties.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 62 16/07/14 16:54

6. Terme de la médiation (hors introduction d'une action judicaire)

Que le terme de la médiation intervienne en cas :

- d'approbation des deux parties ou de refus d'une ou des parties de la recommandation formulée par le médiateur,
- de la décision, signifiée par le demandeur, de mettre un terme à la procédure de médiation.

7. Présentation générale des chartes

7.1. Rappel de la législation en vigueur

Que chacune des chartes rappelle, en préambule du texte, la législation en vigueur en veillant à ce que les visas soient dûment actualisés.

7.2. Terminologie

Que les chartes soient rédigées dans un langage clair et précis, aisément accessible.

8. Organisation du dispositif de médiation

8.1. Positionnement vis-à-vis de la chaîne de traitement des réclamations

Que les établissements veillent à distinguer clairement le positionnement du dispositif de médiation vis-à-vis de la chaîne de traitement des réclamations et son rôle dans l'amélioration de la qualité de la relation de clientèle.

8.2. Architecture générale du dispositif

Que les établissements privilégient une architecture optimisée du dispositif de médiation supposant que son positionnement au sein de l'entreprise, ses moyens de fonctionnement, son articulation avec le service clientèle garantissent son effectivité et son efficacité.

9. Information de la clientèle

Que soient poursuivies et développées les actions d'information de la clientèle consacrées à la médiation, en particulier au sein des agences et via les sites internet dédiés.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 63 16/07/14 16:54

Annexe 5
Charte de la médiation de BNP Paribas Clientèle des particuliers

Septembre 2013

BNP Paribas institue, en application de l'article L.316-1 du Code Monétaire et Financier, une médiation pour sa clientèle des particuliers organisée et fonctionnant selon les règles et principes définis dans la présente charte.

Le Médiateur est une personnalité extérieure à BNP Paribas, reconnue pour sa compétence et son impartialité. Il est désigné notamment par le Directeur de la Banque de Détail en France, membre du Comité exécutif de BNP Paribas, lequel est également son interlocuteur.

Le Médiateur est désigné en application d'une procédure écrite, transparente et objective, fixant en particulier les critères de choix du candidat ainsi que l'instance chargée d'opérer la sélection.

Il exerce sa mission en toute indépendance pour une durée de 3 ans, prorogeable.

Le Médiateur dispose des moyens de fonctionnement adaptés à ses besoins pour lui permettre de mener à bien sa mission.

BNP Paribas suivra les recommandations du Médiateur.

I – Champ de compétences du Médiateur

Nature du 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.

Entrent aussi dans ses compétences les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou un service bancaire distribués par BNP Paribas.

Pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de l'alinéa précédent, le médiateur auprès de BNP Paribas transmet la demande de médiation au médiateur de l'assurance compétent et en informe le client.

Le Médiateur est compétent pour examiner les requêtes présentées par un client bénéficiant d'une procédure de surendettement, à l'exception, toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le Juge et/ou la Commission de Surendettement.

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.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 64 16/07/14 16:54

Recours à la médiation

La médiation est une procédure gratuite pour le client dont l'existence 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.

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

Médiateur auprès de BNP Paribas,
Clientèle des Particuliers
ACI CIHRCC1
75450 Paris Cedex 09

Elle ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes à la banque, en cas d'insatisfaction ou en cas de non réponse à une réclamation du client, dans un délai de deux mois.

Les voies de recours internes à la banque avant la saisine du Médiateur sont les suivantes :

- premier niveau : Le Conseiller ou le Directeur de l'agence du client,
- deuxième niveau : Le Responsable Relations Clients dont dépend l'agence.

Le processus de traitement des réclamations est accessible en ligne sur le site BNPPARIBAS.NET et est mentionné dans la convention de compte.

Délai de la médiation et suspension des délais de prescription

Le Médiateur statue dans un délai de deux mois à compter de la date de réception du courrier du client.

Dans certains cas exceptionnels de nature extrêmement complexes, la durée de la procédure de médiation peut être prolongée afin de procéder à l'examen du cas en question. Le médiateur informe les parties de cette prolongation et de la durée approximative prévue pour la conclusion du litige.

Le recours à la médiation suspend la prescription des actions afférentes à l'exercice des droits objets du litige à compter du point de départ de la médiation. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois à compter de la date de clôture de la procédure de médiation telle que définie au paragraphe **IV – Clôture de la procédure de médiation hors recours judiciaire**.

II – Déroulement de la procédure de médiation

Le Médiateur a pour mission de favoriser la recherche d'une solution amiable aux litiges éligibles à la médiation tels que précédemment définis au paragraphe **I – Champ de compétences du Médiateur**.

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

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 65 16/07/14 16:54

Le Médiateur s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client et de la banque et à apprécier les arguments des parties afin de proposer une solution amiable, équilibrée et définitive au litige.

Il invite les parties à lui fournir toutes pièces complémentaires nécessaires dans les délais les plus brefs.

Chaque partie coopère de bonne foi avec le Médiateur et s'engage à lui communiquer sans délai les informations et documents demandés.

Le Médiateur est libre, au besoin, de rencontrer séparément chaque partie ou les parties ensemble.

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 – Avis du Médiateur et accord des parties

Le Médiateur émet un avis rédigé en français et motivé en droit et/ou en équité sur le litige, que les recommandations soient favorables ou défavorables au client.

Cet avis est transmis directement aux parties.

Le client est libre d'accepter ou de refuser les recommandations du Médiateur. Lorsque le client accepte les recommandations, l'accord amiable des parties peut revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code Civil.

BNP Paribas suivra systématiquement l'avis du médiateur.

Le Médiateur doit être informé de toute éventuelle difficulté survenant dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre les parties.

IV – Clôture de la procédure de médiation hors recours judiciaire

La procédure de médiation prend fin :

- par l'approbation ou le refus du client des recommandations formulées par le Médiateur, ou l'absence de réponse du client dans un délai de trois mois à compter du rendu de l'avis.
- en cas de demande écrite du client de renoncer à la procédure de médiation.
- si le Médiateur pressent qu'en tout état de cause les parties n'arriveront pas à un consensus ; dans cette hypothèse, le Médiateur rend un avis traduisant ce constat.

V – Médiation et recours judiciaire

Le Médiateur ne peut pas être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est en cours.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 66 16/07/14 16:54

L'introduction d'une action en justice par le client mettra fin à sa mission si le litige lui a déjà été soumis.

En revanche, la Banque accepte de différer l'introduction d'un recours judiciaire à l'encontre du client dès lors que le Médiateur a été préalablement saisi du même litige et ce, jusqu'au rendu de l'avis, à l'exception des actions judiciaires qui seraient intentées à titre conservatoire.

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

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

VI – 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 examiner 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 / professionnel

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 ;
- de transmission de la demande de médiation du client au médiateur de l'assurance compétent dans le cas défini au paragraphe I-Champ de compétence du Médiateur.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 67 16/07/14 16:54

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.

VII – 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.

VIII – Rapport annuel et Charte

Le Médiateur établit chaque année un compte rendu d'activité afférente au traitement des litiges précédemment définis au paragraphe **I – Champ d'intervention du Médiateur**. 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.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 68 16/07/14 16:54

Annexe 6
Charte de la médiation de Cortal Consors

Mars 2013

CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

Cortal Consors institue, en application de l'article L.312-1-1-I du Code Monétaire et Financier, une médiation organisée et fonctionnant selon les règles et principes suivants.

Cortal Consors 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.

Cortal Consors 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 Cortal Consors 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 Cortal Consors 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 :

Cortal Consors, Madame le Médiateur
24 rue des Deux Gares
92855 Rueil-Malmaison Cedex

Suspension des délais de prescription

Le Médiateur qui est saisi d'un litige informe par écrit le client et Cortal Consors 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.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 69 16/07/14 16:54

II – Mission du Médiateur

Le Médiateur est chargé de recommander des solutions aux litiges relatifs à la relation de Cortal Consors 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).

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 70 16/07/14 16:54

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

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

V – Règles de déontologie

Confidentialité

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

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

Ainsi, les constatations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits, ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure sans l'accord des parties.

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

Levée du secret bancaire

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

Loyauté

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

Indépendance

Le Médiateur est neutre, impartial et indépendant.

Cortal Consors a pris les mesures nécessaires pour garantir son indépendance.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 71 16/07/14 16:54

VI – Exclusion de responsabilité

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

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

VII – Publicité – Rapport annuel et Charte

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

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

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

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

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 72 16/07/14 16:54

Annexe 7
Charte du Club des médiateurs de services au public

1. La charte

1.1. Préambule

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixée par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises – impartialité et indépendance, compétence, efficacité –, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie, l'équité : en effet au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas,
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 73 16/07/14 16:54

Le statut d'association dont s'est doté le Club des Médiateurs conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, chacune avec les spécificités qui lui sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter,

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi aux requérants des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

1.2. Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

1.3. Le Médiateur

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

1.3.1. Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 74 16/07/14 16:54

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

1.3.2. Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

1.3.3. Efficace

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

1.4. Le processus de médiation

1.4.1. Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

1.4.2. La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

1.4.3. La confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 75 16/07/14 16:54

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

1.4.4. Le déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

1.4.5. La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 76 16/07/14 16:54

Annexe 8
Les participants au Club des médiateurs de services au public

Membres d'honneur

Le Défenseur des droits

Jean-Paul DELEVOYE

Ivan ROTH

Membres

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

Le Médiateur du Groupe de la Caisse des Dépôts

Le Médiateur de l'Eau

Le Médiateur du Groupe EDF

Le Médiateur des Communications Electroniques

Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'assurances

Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des Particuliers

Le Médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur

Le Médiateur de Paris Habitat – OPH

Le Médiateur des programmes de France Télévisions

Le Médiateur de France 2

Le Mediateur de France 3

Le Médiateur de GDF Suez

Le Médiateur des Ministères Économiques et Financiers

Le Médiateur des rédactions de France 3

Le Médiateur National de Pôle Emploi

Le Médiateur du Groupe La Poste, le Médiateur de la Banque Postale

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole

Le Médiateur de la SNCF

Le Médiateur de la Ville de Paris

Le Médiateur de la RATP

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 77 16/07/14 16:54

Notes

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 78 16/07/14 16:54

Rapport_Media_Part_2013_v3.indd 79 16/07/14 16:54

Rapport_Media_Part_2013_Tome_00 19/07/14 16:34

06/2014 – Graphisme de couverture Zenchi Zenno, création et éxécution Design Media – Tous droits de reproduction réservés.