Année 2014

Rapport du médiateur

entre BNP Paribas, Cortal Consors et leurs clients particuliers



Dominique Chevaillier Boisseau,

Médiatrice entre BNP Paribas, Cortal Consors et leurs clients particuliers

- 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 • Bnpparibas.net / votre banque / contactez-nous / faire part d'une réclamation
Cortal Consors	Médiation des particuliers BNP Paribas/Cortal Consors 92855 Rueil Malmaison

Sommaire

Introduction 4

Chiffres clés de la médiation entre BNP Paribas et ses clients particuliers 6

Chiffres clés de la médiation entre Cortal Consors et ses clients particuliers 7

1 **La médiation en mouvement** **8**

La médiation perçue par les clients 9

L'évolution de l'environnement législatif 14

Les moyens humains et matériels de la médiation 16

La participation de la médiatrice à différentes instances de médiation 18

2 **Les activités de la médiatrice dans le règlement des litiges en 2014** **20**

L'examen des saisines reçues à la médiation 21

Les avis rendus sur les litiges entre BNP Paribas et ses clients 25

L'analyse des saisines pour Cortal Consors 35

Les caractéristiques des avis 38

3 **Les recommandations de la médiatrice pour l'année 2014** **42**

Rappel des recommandations de 2010 à 2013 mises en place 43

Rappel des recommandations de 2010 à 2013 non suivies d'effet à fin 2014 45

Suivi des recommandations émises dans mon rapport de 2013 à mettre en place en 2014 47

Nouvelles recommandations à mettre en place en 2015 52

4 **Annexes** **54**

Annexe 1 : Évolution des textes relatifs à la médiation et à la consommation 55

Annexe 2 : Processus de traitement des saisines 62

Annexe 3 : Statistiques 2014 63

Annexe 4 : Charte de la médiation de BNP Paribas 64

Annexe 5 : Charte de la médiation de Cortal Consors 69

Annexe 6 : Liste des participants au Club des médiateurs de services au public 73

Introduction

Les « évènements » de début janvier 2015 sont venus nous rappeler avec force que nous vivons dans un monde imprévisible, soumis à des interrelations de plus en plus complexes, dans lequel le repli identitaire ou la confiance en l'autre sont des comportements qui déterminent des types de société bien spécifiques. La réponse à ces actes terroristes a été un bel élan de confiance de la société française dans ses valeurs.

Les acteurs de l'activité économique ont besoin de la confiance du public. En effet, pas de lien durable entre un client et une société sans confiance dans les produits et dans la marque. Difficile à gagner, elle se perd vite. J'ai participé à un colloque organisé par l'Association Nationale des Médiateurs, le 4 décembre, sur ce thème. Des hommes politiques, des managers, des collègues médiateurs des hôpitaux publics ou encore de la police, sont venus témoigner de la nécessité de la confiance, base des relations équilibrées et productives. La confiance redonne à chacun le pouvoir et le plaisir d'agir.

C'est d'ailleurs ce qui ressort de l'étude réalisée par BNP Paribas en mars 2013 sur l'expérience client dans la banque de détail et de l'enquête menée au cours du 1er trimestre 2014 auprès de clients ayant fait une demande de médiation. Le besoin de faire confiance à son conseiller revient comme un leitmotiv. En effet, si les opérations bancaires simples sont de plus en plus digitalisées, lors de projets ou de problèmes, le client veut rencontrer un conseiller qui soit à son écoute, comprenne ses besoins et soit capable de lui proposer une solution adaptée. La confiance dans la banque repose en premier lieu sur lui.

L'accroissement continu des demandes au fil des années signifie que la médiation est mieux identifiée par les clients et qu'ils lui font confiance. En 2014, j'ai traité 4 331 dossiers soit 17 % de plus qu'en 2013, dont 4 260 pour BNP Paribas et 71 pour Cortal Consors. Les efforts entrepris pour rendre le service plus visible portent donc leurs fruits. Les coordonnées du médiateur sont indiquées sur les réponses aux courriers de réclamation des clients depuis 2012 chez Cortal Consors et juin 2013 chez BNP Paribas. Depuis le 23 juillet 2014, les clients de BNP Paribas peuvent saisir le médiateur par internet, mettant ainsi le service plus en phase avec leurs habitudes. Ce mode de saisine a été utilisé par 860 clients depuis sa création.

Cette année, j'ai émis 792 avis pour BNP Paribas (soit 26 % de plus qu'en 2013) et 36 pour Cortal Consors (soit 17 % de moins qu'en 2013). Pour BNP Paribas, les litiges sur le fonctionnement du compte, les moyens de paiement et la facturation arrivent largement en tête comme en 2013. Les avis sur l'assurance prévoyance et l'épargne bancaire sont nettement en baisse par rapport à 2013. Le délai moyen de traitement des dossiers a augmenté par rapport à l'année précédente mais respecte encore les 60 jours prévus par la charte.

Autre fait marquant de cette année, la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès de clients de BNP Paribas ayant sollicité l'avis de la médiatrice. Les entretiens téléphoniques d'une durée de 45 à 60 minutes ont permis de collecter des informations très riches auprès de 30 clients. Mon équipe et moi-même avons étudié les résultats présentés dans le chapitre 1, et exploré des pistes d'amélioration qui commencent à être mises en place et sont développées dans ce même chapitre.

De plus, l'équipe dédiée à la médiation entre Cortal Consors et ses clients est maintenant totalement indépendante de la banque. Le dispositif de médiation est donc en conformité avec la Directive européenne et les recommandations du Comité de la Médiation bancaire.

Plusieurs textes législatifs ont été votés ou entreront en application en 2015 pour renforcer la protection du consommateur. La directive européenne du 21 mai 2013, relative à la médiation de la consommation et au règlement en ligne des litiges transfrontaliers doit être transposée en droit français au plus tard le 9 juillet 2015. J'ai participé à de nombreux groupes de travail et de réflexion sur le sujet, car ces textes vont rendre la médiation obligatoire dans tous les secteurs d'activité et prévoient des exigences en termes de qualité et d'indépendance qui sont, d'ores et déjà, pour la majorité d'entre elles intégrées dans la médiation de BNP Paribas.

La loi bancaire du 26 juillet 2013 est entrée en application par les trois décrets du 30 juin 2014. Elle vise à renforcer l'information du consommateur et à favoriser l'inclusion bancaire des personnes les plus fragiles financièrement.

2014 a été une année intense durant laquelle les deux banques ont œuvré dans un esprit de co-construction avec le médiateur. Je suis heureuse de constater que BNP Paribas et Cortal Consors prennent de plus en plus en compte mes recommandations et ont une réelle volonté politique d'améliorer le service rendu aux clients.

Dominique Chevaillier Boisseau

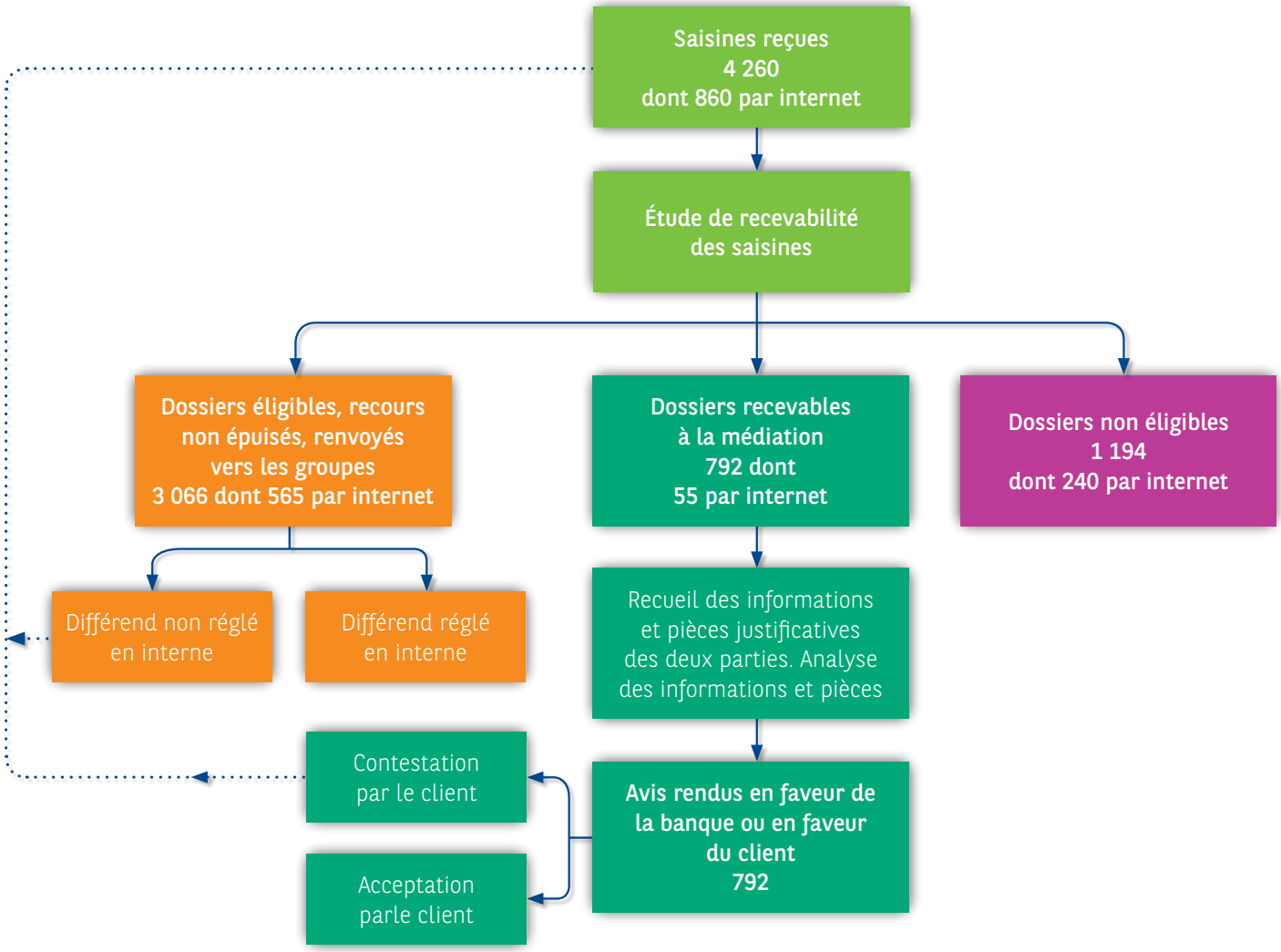
Les chiffres clés de la médiation entre BNP Paribas et ses clients particuliers

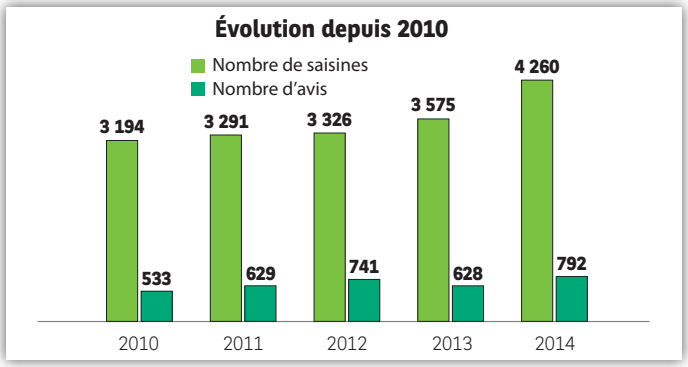
4 260
Nombres de saisines

3 066
Dossiers recevables recours internes non épuisés

792
Avis rendus

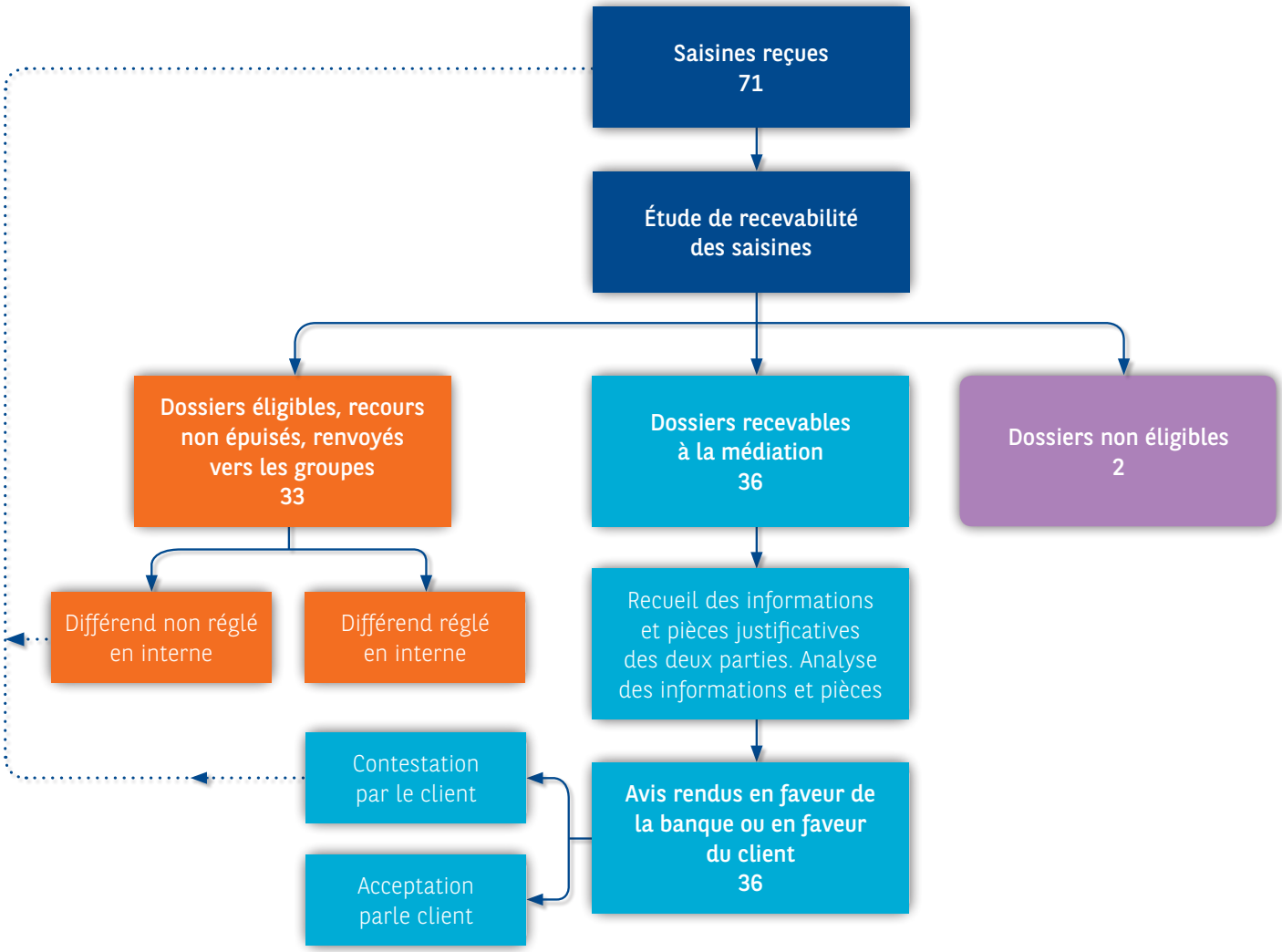
1 194
Dossiers non éligibles

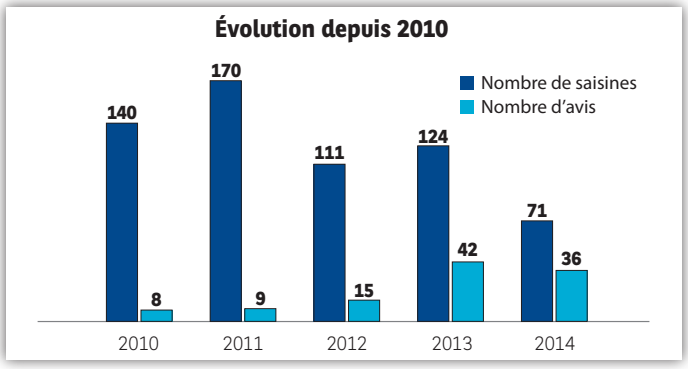




Les chiffres clés de la médiation entre Cortal Consors et ses clients particuliers

71	33	36	2
Nombres de saisines	Dossiers recevables recours internes non épuisés	Avis rendus	Dossiers non éligibles





1 La médiation en mouvement

> La confiance : le beau risque à courir.

Gabrielle Planès
citant les grecs anciens, au Rendez-vous d'automne de la médiation (RVA)
le 4/12/2014 à l'Assemblée nationale

La médiation entre BNP Paribas et Cortal Consors et leurs clients particuliers existe depuis 2002. Je suis la médiatrice de ces établissements depuis 2010. Le nombre de médiations depuis cette date est respectivement de 3 323 et de 110. Les résultats de l'enquête de satisfaction menée en 2014 auprès des clients de la médiation chez BNP Paribas ont déjà permis d'améliorer le processus de médiation. Les nouveaux textes législatifs sur la protection des consommateurs confirment les initiatives prises en 2013 par la banque et la médiation.

1. La médiation perçue par les clients

La médiation est un mode amiable de règlement des différends qui permet d'éviter le procès, garantit la confidentialité et peut apaiser des relations mises à mal par le conflit. La procédure est gratuite pour les clients. Le médiateur ne peut être saisi qu'une fois les recours internes épuisés (en premier lieu le conseiller ou le directeur de l'agence puis en cas de non satisfaction, le responsable relations clients de la région). Pour les dossiers éligibles à la médiation, le médiateur doit rendre un avis dans les 60 jours suivant la réception de la demande du client. La procédure est écrite, pas de rencontre ni de contact téléphonique avec le demandeur sauf dans des cas exceptionnels. Une innovation a été mise en place en juillet 2014, le médiateur peut maintenant être saisi par internet. Le client remplit un formulaire en ligne et joint les pièces de son dossier si nécessaire. Le médiateur envoie une réponse par courriel sur la recevabilité du dossier dans les trois ou quatre jours.

Une enquête très riche, source de multiples améliorations

Depuis plusieurs années, je souhaitais évaluer le service médiation auprès des clients qui avaient fait appel à la médiation et auprès des collaborateurs de la banque sollicités en médiation. La première partie de ce chantier a été réalisée en 2014. Une enquête de satisfaction auprès des clients a été menée par un cabinet externe au début de l'année. L'enquête devrait se poursuivre auprès des interlocuteurs de la médiation au sein de BNP Paribas en 2015.

Notre objectif était de comprendre le vécu des clients dans le traitement de leur réclamation. Un simple questionnaire de satisfaction sur quelques items n'aurait pas suffi car nous n'aurions obtenu que des réponses assez générales. Nous avons donc opté pour des entretiens longs, d'une durée de 45 à 60 minutes, pendant lesquels les clients pouvaient s'exprimer librement.

Des questions étaient posées sur les étapes du parcours de la réclamation à la médiation, la saisine du médiateur et le fonctionnement de la médiation. D'autres questions concernaient le ressenti, les attentes et la perception du rôle du conseiller de clientèle, celui du médiateur ou encore le mode de communication entre le client et le médiateur.

Un panel de trente clients a été sélectionné selon l'issue de la médiation. Dix avaient reçu un avis dont les conclusions répondaient à leur attente, dix un avis partiellement favorable à leur demande et dix un avis ne leur donnant pas raison.

Ces entretiens ont permis de définir trois typologies de clients, qui on le verra, ont des attentes et des réactions différentes vis-à-vis de la médiation.

Le premier groupe est constitué de clients fidèles, plutôt âgés. Ils sont chez BNP Paribas depuis plus de 15 ans et n'ont souvent connu qu'une seule banque. Leurs contestations portent principalement sur les défauts de conseil ou de placement.

On trouve ensuite les clients multi bancarisés, plus récents, qui n'ont pas d'attachement à l'enseigne et sont souvent devenus clients de BNP Paribas suite à une meilleure offre de prêt immobilier. Leurs contestations portent fréquemment sur des opérations mal exécutées ou sur la gestion de leurs prêts.

Dans le troisième groupe, on retrouve des clients en instabilité sociale, due à une baisse de leurs revenus, au chômage, au divorce ou à la précarité. Ils ont une grande méfiance vis-à-vis des banques en général et sont clients de BNP Paribas par défaut. Leurs contestations portent essentiellement sur des incidents de compte et les frais bancaires.

Les résultats de l'enquête sont très instructifs. La durée des entretiens a effectivement permis de recueillir les perceptions et les attentes des clients. Une première remarque a attiré notre attention. Les clients ont des difficultés à comprendre le rôle du médiateur et son statut. Ce professionnel indépendant est peu connu du grand public, le réflexe médiation n'existe pas encore en cas de conflit. Les clients sont persuadés que le médiateur va les défendre contre la banque, qu'il « va être de leur côté » alors que son rôle est d'être impartial vis-à-vis des parties. Peu de clients ont lu la charte où il est clairement indiqué que le médiateur est indépendant et que ses avis sont systématiquement suivis par BNP Paribas.

Voyons maintenant plus en détail les réponses aux différentes questions.

Que pensent les clients de la procédure allant de la réclamation à la médiation ?

Le circuit du traitement du différend avec la banque est perçu comme étant long et complexe. Si le médiateur donne un avis dans les soixante jours suivant la saisine, délai fort apprécié, le client a auparavant dû épuiser les recours internes. En effet, lors de problèmes avec sa banque, il contacte son conseiller : échanges, recherches de solutions, négociations qui peuvent prendre plusieurs semaines. Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, le client mécontent s'adresse au responsable relations clients de son agence qui a deux mois pour lui répondre. Après cette seconde étape, en cas de non accord, il peut saisir le médiateur, souvent perçu comme un dernier recours. Dans leurs réponses, les clients s'étonnent que la banque ne puisse pas régler le problème. Toutes ces démarches auprès du conseiller et du service réclamations nécessitent un investissement en temps, en énergie, en recherches sur internet. Mais le problème n'est toujours pas résolu, ce qui peut renforcer les pertes financières et créer un stress important. Le client a l'impression que la banque ne veut pas l'entendre, que la démarche de médiation est rendue volontairement contraignante pour le décourager.

La démarche est donc vécue comme laborieuse et semée d'embûches par tous les clients interrogés. On note cependant des différences de perception. Les clients fidèles, plus attachés à leur banque, espèrent obtenir gain de cause auprès de leur conseiller ou du directeur d'agence et ne font que tardivement appel au médiateur. Le temps de la procédure est donc très long, un an ou même plus. Les clients multi bancarisés le contactent plus rapidement. Ils ont compris que le médiateur est un acteur important du schéma organisationnel et qu'il a un vrai pouvoir de décision. Quant aux clients qui ont une image négative de l'ensemble des banques, ils sont plus habitués à gérer des situations conflictuelles avec les banques et certains ont déjà fait cette démarche. Dès qu'ils estiment que leur requête a peu de chances d'aboutir auprès du conseiller, ils saisissent directement le médiateur.

Comment la saisine du médiateur est-elle perçue par les clients interrogés ?

Pour faciliter et rendre visible les possibilités de recours proposées à ses clients, BNP Paribas a mis en place tout un dispositif de communication et de sensibilisation (affichage permanent en agences, messages sur les relevés de compte, information et possibilité de saisie en ligne sur le site internet, SAV sur les réseaux sociaux, etc...). Depuis juin 2013, les coordonnées du médiateur sont par ailleurs indiquées sur les réponses aux réclamations réalisées par le service Relation Client. Une plus grande visibilité et une accessibilité renforcée qui expliquent l'augmentation régulière du nombre de saisines de la médiation.

En revanche, l'accompagnement du client vers la médiation par son conseiller, en cas de réponse non satisfaisante du service Relation Client, reste encore rare. Or lorsque cet accompagnement existe, il est particulièrement apprécié par le client, qui se sent soutenu dans sa démarche par sa banque.

Selon les clients, les échanges avec le médiateur sont-ils satisfaisants ?

Les échanges se font exclusivement par écrit pour laisser une trace des échanges et obliger les deux parties à être concises, claires et synthétiques. Mais l'obligation de saisir le médiateur par écrit ne permet pas de décrire toute la situation ni d'exprimer facilement les affects liés au confit. Les courriers se concentrent sur les aspects techniques et juridiques souvent mal maîtrisés par les clients. Ceux-ci souhaiteraient avoir accès à des contacts plus diversifiés : mails personnalisés, appels téléphoniques, rendez-vous en face à face. Cette approche permettrait d'enrichir les échanges et de mieux intégrer la médiation dans une dynamique relationnelle et non seulement administrative.

Les courriers qui ouvrent (accusé de réception) et clôturent la médiation (avis) sont perçus comme étant clairs et précis, bien structurés. Dans l'avis, la demande est intégrée dans son contexte, le rappel des faits est détaillé et analysé, l'avis est rendu dans un langage accessible. Le document, sobre dans sa présentation, donne une dimension « officielle » mais certains le jugent froid. L'avis est perçu comme un verdict face auquel le client se sent démuni en cas de réponse insatisfaisante.

Comment le médiateur est-il perçu dans l'enquête ?

Comme je l'ai souligné précédemment, le rôle du médiateur reste difficile à appréhender pour le grand public. Est-ce un juge, un arbitre ? Va-t-il prendre ma défense ? Celle de la partie adverse ? La notion de tiers impartial et indépendant est un peu floue. Lorsqu'il y a conflit, la tendance naturelle est de rechercher des alliés, de défendre son point de vue. Nous sommes moins enclins à écouter celui de l'autre.

Nous retrouvons cette même tendance dans l'enquête. L'image du médiateur dépend de la solution proposée. Si elle va dans son sens, le client pense que le médiateur est impartial. Sinon il est perçu comme un collaborateur qui défend les intérêts de son employeur. A noter aussi la confusion entre le médiateur et le service clients contacté lorsque le problème n'est pas résolu en concertation avec le conseiller.

Selon les clients, la médiation a-t-elle permis de restaurer la confiance dans la banque ?

Cette question était particulièrement importante pour moi, l'un des buts de la médiation étant de rétablir la confiance dans l'institution. Les réponses sont assez claires. Le conflit, surtout s'il dure, laisse des traces et a un effet négatif sur la relation avec la banque. La médiation, telle que pratiquée actuellement, ne semble pas permettre de rétablir dans tous les cas un climat relationnel confiant avec le conseiller ou le responsable d'agence à l'exception notoire des quelques cas où ce dernier a accompagné son client dans sa démarche. Les clients ont parfois le sentiment d'être abandonnés par leurs interlocuteurs habituels lorsqu'ils décident de faire appel au médiateur.

Sans remettre en question le principe des échanges par écrit, les clients expriment une attente de contacts enrichis et plus personnalisés.

Les réactions divergent selon les typologies de clients. Les clients fidèles se sentent remis en cause dans leur bonne foi et veulent changer d'agence. Les clients multi bancarisés jugent la qualité de service. Ils souhaitent en général quitter la banque car ils ont perdu confiance dans son efficacité à satisfaire le client. Quant aux clients méfiants vis-à-vis des banques, ils restent clients, toutes les banques se valant.

Suite aux résultats de l'enquête, comment améliorer le processus de médiation ?

Cette enquête met en lumière des axes concrets d'évolution de nos pratiques afin d'améliorer la perception qu'ont les clients de la médiation et in fine de préserver le lien entre la banque et ses clients, but ultime de ma mission.

Forts des enseignements de cette étude, mon équipe et moi-même travaillons à la transformation de la relation médiation. Nous avons l'ambition de revisiter certains processus suite aux suggestions des clients afin de mieux répondre à leurs demandes.

Nous avons par exemple décidé de traiter les cas les plus difficiles en deux temps. Désormais, nous adresserons un premier courrier au client et à la banque dans lequel nous rappellerons les faits tels que vécus par chacun d'eux et décrirons les besoins que nous avons perçus de part et d'autre. Nous leur demanderons de valider notre analyse et d'apporter éventuellement des éléments complémentaires dans les quinze jours. Sans réponse de leur part, l'avis sera rendu suivant les éléments préalablement communiqués. Par cette étape intermédiaire, nous espérons améliorer l'efficacité

de la médiation et la satisfaction des parties car les clients et la banque pourront discuter des termes du différend avant que je ne rende mon avis. Ceci permettra aussi de restaurer le dialogue entre la banque et ses clients et de renforcer la perception d'indépendance de la médiation. J'espère que ces différentes actions vont améliorer le service rendu aux clients.

Pour améliorer l'efficacité de la médiation et renforcer la confiance dans ce processus de résolution amiable des conflits, nous explorons plusieurs pistes. Certaines, plus faciles à mettre en place, seront testées dès le début de l'année 2015.

Je pense par exemple à la perception de l'indépendance du médiateur. Jusqu'à présent, le papier à en-tête de la médiation portait la mention : « Médiation auprès de BNP Paribas (ou de Cortal Consors) pour la clientèle des particuliers ». Ceci pouvait faire penser que la médiation était une émanation du service réclamations de BNP Paribas ou de Cortal Consors. Nous allons modifier le papier à en-tête. Désormais le positionnement sera clairement indiqué : « Médiation entre BNP Paribas et ses clients et Médiation entre Cortal Consors et ses clients ». Je travaille aussi à la mise en place d'un logo spécifique au médiateur. Ces deux actions devraient contribuer à mieux identifier l'indépendance du médiateur.

Plusieurs remarques portaient sur les courriers entre le médiateur et le client. Nous continuerons à rechercher des formules moins techniques et moins juridiques, tout en respectant les textes. L'enquête ayant permis d'identifier des typologies de clients, il nous sera plus facile de repérer leurs besoins spécifiques et de chercher à y répondre dans les solutions proposées.

Afin de mieux faire comprendre le processus de la médiation, nous détaillons les modalités de traitement de leur différend dans l'accusé de réception adressé aux clients éligibles.

Dans l'enquête on note aussi une forte demande de dialogue. Comment y répondre ? Actuellement j'appelle ou rencontre les clients dont les situations sont les plus complexes. Ces contacts ont lieu en face à face ou avec le client accompagné de son conseil ou d'un représentant d'une association de consommateurs. S'il est impossible pour un seul médiateur d'appeler ou de recevoir tous les clients vu le nombre élevé de médiations réalisées (828 en 2014), nous pouvons réfléchir à des approches complémentaires.

Nous pourrions par exemple créer un réseau de médiateurs, externes à la banque, délégués du médiateur dans les régions, sur le modèle des délégués du défenseur des droits ou de celui des médiateurs de Pôle Emploi.

Ou comme le font certaines institutions, former à la médiation des collaborateurs du service clients dans les régions. Ils pourraient rencontrer les clients à la demande du médiateur, leur donnant la possibilité de s'exprimer de vive voix.

Une autre piste serait de renforcer les compétences en médiation de l'équipe dédiée pour en faire des médiateurs aguerris, capables d'entrer en contact direct avec les clients à l'aide des moyens modernes de communication.

Enfin, une meilleure réponse en amont diminuerait le nombre de dossiers arrivant en médiation. La banque s'attache d'ailleurs à améliorer sans cesse la relation client. En 2014, elle a commencé à déployer son ambitieux programme « Préférence 2016 » dont la promesse de service est entre autres de « dire clairement aux clients ce qu'ils sont en droit d'attendre de la banque ». Cet effort de communication devrait améliorer la compréhension des produits et services par les clients. Par ailleurs, il est demandé au conseiller, dont le rôle central a été rappelé dans l'enquête à plusieurs reprises, d'être à l'écoute du besoin de son client et de tout mettre en œuvre pour le satisfaire. Ces compétences devraient lui permettre de régler de nombreux dossiers qui aujourd'hui viennent en médiation.

L'enquête menée auprès d'un panel de clients ayant fait appel à la médiation a été très instructive. C'est la première fois depuis 2002, date de la mise en place de la médiation auprès de BNP Paribas, que des clients étaient interrogés sur leur perception de ce service et leur degré de satisfaction. Le choix des questions ouvertes et d'un entretien téléphonique long a permis de recueillir des informations sur le processus de médiation intégré dans la procédure de réclamation ainsi que sur le rôle et le statut du médiateur. A partir de ces réponses, nous pourrons mettre en place des actions pour clarifier le fonctionnement de la médiation ainsi que le rôle et le statut du médiateur dans le traitement de la réclamation. Les réflexions sont en cours et certains changements, évoqués plus haut, déjà opérationnels.

2. L'évolution de l'environnement législatif

2.1 La transposition de la directive européenne

La directive européenne sur les règlements extrajudiciaires des litiges (REL) de la consommation du 21 mai 2013 doit être transposée en droit français au plus tard le 9 juillet 2015. Cette transposition est encore à l'étude. BNP Paribas a modifié sa charte de la médiation pour la clientèle des particuliers en septembre 2013. Il conviendra d'analyser la conformité de la charte de BNP Paribas après la parution des décrets.

2.2 La loi n° 2013-672 sur la protection des consommateurs

Suite à la crise financière de 2008, la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 a prévu un certain nombre de mesures visant à renforcer la protection des déposants, des clients et des consommateurs placés dans une situation de fragilité.

Parmi toutes les mesures, j'ai retenu celles qui peuvent avoir un impact sur les demandes de médiation, comme par exemple :

- **Le renforcement de l'information sur le montant des frais liés aux incidents et aux irrégularités avant tout prélèvement sur le compte**

  La majorité des demandes que je reçois concerne le fonctionnement du compte (826), la facturation (578) et les prêts (455). Dans mes recommandations, j'attire depuis 2011 l'attention de la banque sur la nécessité d'envoyer des messages plus ciblés sur le coût et les conséquences du rejet d'un chèque ou sur les risques

encourus en cas de non-paiement d'échéances de prêt. J'avais préconisé d'envoyer ces messages par courrier électronique ou de les indiquer sur les relevés de compte. À ce jour, les systèmes d'information n'ont pu être modifiés pour inclure ce type de messages qui deviennent obligatoires.

- **La facilitation de la mobilité bancaire**

  Les banques devront désormais faciliter le transfert des opérations entre l'ancien et le nouvel établissement.

- **La faculté de souscrire une assurance auprès de tout autre assureur et l'information sur le coût de l'assurance attachée aux crédits immobiliers et à la consommation**

  L'assurance des crédits est rendue plus flexible. Un emprunteur peut maintenant souscrire une assurance auprès d'un autre assureur sans frais ni pénalités. À compter de la signature du prêt immobilier, il dispose d'un délai d'un an pour résilier l'assurance décès-invalidité souscrite en même temps que le prêt et lui substituer un autre contrat présentant des garanties équivalentes. À défaut, la banque peut refuser cette substitution. Les avis rendus concernant l'assurance prévoyance et l'assurance des prêts restent faibles (environ 3 % en 2014) et cette mesure devrait encore réduire le nombre de dossiers. En effet, les contestations sont essentiellement dues à l'application de pénalités en cas de demande de changement d'assureur. Avant cette loi, la banque facturait des pénalités arguant du fait que les conditions du prêt étaient modifiées.

Une autre série de mesures concerne plus précisément les personnes en voie de fragilisation, afin de prévenir le surendettement, par exemple :

- **Un plafonnement spécifique des commissions d'intervention**

  Les banques doivent octroyer des conditions particulières aux personnes en situation de fragilité financière, notamment une baisse des commissions d'intervention lors de dépassements de découvert et des offres commerciales appropriées.

- **Des services dédiés**

  Dès 2012, BNP Paribas a mis en place huit structures spécialisées, les « Agences régionales de négociation commerciale », réparties sur tout le territoire, qui comptent 400 conseillers experts dédiés.

- **La mise en place d'une procédure de détection des difficultés financières des clients**

  BNP Paribas a développé des systèmes informatiques experts fondés sur le fonctionnement inhabituel du compte qui alertent sur une possible situation délicate des clients. La banque a renforcé la formation des conseillers de clientèle et leur a remis des guides pour accompagner les clients victimes d'accidents de la vie.

Ces dispositions ont suscité de nouvelles demandes de médiation. Certains clients revendiquent l'application des tarifs de frais applicables aux personnes fragiles (50 % moins élevés) mais refusent l'offre de produits et services dédiés car ils ne peuvent plus dépenser avec autant de facilité (pas de chéquier ni de débit différé sur la carte de crédit). L'offre spécifique n'entraine pas d'inscription au fichier. D'autres demandes

émanent de clients qui n'ont pas été repérés comme personnes en fragilité. Dans ce cas, je leur conseille de rencontrer leur conseiller afin d'étudier l'offre bancaire qui leur conviendrait le mieux.

Face au développement de la précarité, pour être plus efficace et proposer un dispositif d'accompagnement plus global, BNP Paribas a signé une convention de coopération avec Crésus le 29 octobre 2014. Crésus (Chambre régionale de surendettement social) est une fédération d'associations spécialisée dans la prévention et l'accompagnement des personnes en risque d'exclusion économique et sociale. Dans le cadre de cette convention, CRESUS intervient dans l'accompagnement budgétaire en cas de difficultés mineures en faisant des points budgets et un suivi durable ou met en place des médiations en cas de détention de crédits multiples.

L'opération pilote a donné totalement satisfaction. Les clients ont apprécié tant le conseil donné par BNP Paribas de s'adresser à CRESUS que l'intervention de cette dernière.

3. Les moyens humains et matériels de la médiation

Médiatrice pour la clientèle des particuliers, je partage une équipe dédiée avec mon collègue médiateur pour la clientèle des entrepreneurs, Dominique Legé.

La médiation entre BNP Paribas et ses clients particuliers et entrepreneurs a reçu 4 766 saisines, dont 506 saisines d'entrepreneurs. Les deux médiateurs ont émis 911 avis dont 119 rendus par le médiateur des entrepreneurs.

L'équipe, dirigée par Frédéric Gaudin est composée de sept experts et deux assistants. L'un des experts prend en charge les dossiers de Cortal Consors, qui ne pouvant mettre en place une équipe dédiée pour l'instruction des dossiers de médiation, a pris la décision de la confier à l'équipe de BNP Paribas. Les experts reçoivent les demandes, ils m'assistent dans l'analyse des besoins des clients et de leur banque ainsi que dans la recherche de solutions acceptables par les deux parties. Je formalise ensuite l'avis et le transmets aux parties. Les assistants traitent le courrier et l'intendance du service médiation. En 2014, l'équipe a été renforcée pendant six mois par deux stagiaires qui ont essentiellement travaillé sur les résultats de l'enquête.

Je peux en outre m'appuyer sur les conseils d'une équipe de trois juristes qui s'occupent du traitement des réclamations des clients. BNP Paribas autorise aussi notre équipe à accéder à tous les systèmes d'information afin de vérifier les informations fournies par le client et la banque et d'effectuer des recherches complémentaires. Cette collaboration active est essentielle au bon déroulement de mon activité.

Organigramme de l'équipe



Comme le demande la Directive européenne, notre équipe entièrement dédiée à la médiation est installée dans des locaux situés près de la direction de la Banque de détail en France et dispose d'un budget annuel.

Je suis attentive à la formation continue de l'équipe. J'aurais souhaité que les juristes en charge du suivi des réclamations viennent une fois par trimestre faire une mise à jour sur les modifications apportées aux textes utiles au règlement des différends. Cette formation n'a pu avoir lieu en 2014, j'y veillerai en 2015 car c'est un moyen efficace et peu onéreux d'actualiser les compétences juridiques de l'équipe. La formation à la posture de médiateur, initiée en 2013, a été poursuivie en 2014. Tous les membres de l'équipe ont participé à cinq journées de formation à la médiation.

Le nombre de dossiers ayant augmenté de 19 % en 2014, l'équipe a été mobilisée par leur gestion, elle n'a donc pas pu mettre en place des moyens pour affiner les statistiques ou analyser les motifs de contestation des avis ni s'atteler à la certification qualité de la médiation, comme nous l'avions envisagé fin 2013. L'analyse des résultats de l'enquête et la recherche d'améliorations pour répondre aux attentes des clients ont par ailleurs exigé de nombreuses heures de travail.

En outre, pour être en phase avec la directive européenne, nous devions mettre en place la saisine du médiateur par internet. Ce chantier a été mené à bien. La saisine en ligne est opérationnelle depuis juillet 2014 et remporte l'adhésion des clients. 860 saisines en ligne sur un total annuel de 4 260. Les clients remplissent un formulaire et peuvent envoyer des pièces jointes.

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

En tant que médiatrice conventionnelle et judiciaire, agréée auprès du Tribunal de commerce de Nanterre et de l'ONTPE, je poursuis tous les ans ma professionnalisation en suivant des formations (135 h en 2014) et renforce mon efficacité de médiateur en participant à un groupe d'analyse de pratiques (11 h en 2014).

J'anime également des formations à la médiation à l'IGPDE (service formation des ministères des finances), au centre de formation des notaires et au centre de formation des Huissiers de justice ainsi que des modules en management et en qualité. Parallèlement je suis consultante en conduite du changement et gestion des risques organisationnels.

Je participe aux travaux de plusieurs institutions qui ont pour mission de professionnaliser la médiation et d'échanger sur les bonnes pratiques.

Le club des médiateurs de services au public

Présidé par Emmanuel Constans, médiateur des ministères économiques et financiers, ce club est un lieu d'échanges et de rencontres entre pairs. Il regroupe des médiateurs des ministères, d'entreprises publiques et de grands secteurs de l'activité économique, soit une vingtaine de médiateurs dont la liste se trouve en annexe 6. Je suis membre du Bureau, en charge de la formation depuis fin 2013 pour un mandat de 2 ans.

Le club, en collaboration avec le service formation des ministères des finances (IGPDE), a organisé une formation de six jours consacrée aux fondamentaux de la médiation à laquelle étaient conviés les médiateurs membres du club et leurs équipes. Deux cycles de six jours sont à nouveau programmés en 2015. La commission organise également des conférences et des journées de perfectionnement des médiateurs. Deux journées ont eu lieu en 2014 avec pour thème « l'évolution du droit de la médiation et de la consommation » en mai 2014 et « l'équité en médiation » en décembre 2014.

L'Association nationale des médiateurs (ANM)

Cette association, dans laquelle je suis administrateur, regroupe un peu plus de 400 médiateurs indépendants qui interviennent dans tous les champs de la médiation (social, entreprises, consommation, environnement, familial…) et une vingtaine d'organisations actives dans la promotion de la médiation. Elle organise aussi des séances d'analyses de pratiques et des formations ainsi qu'un colloque annuel, le Rendez-Vous d'Automne, dont le thème cette année était la confiance ou « Comment passer de la dualité à la coopération ?» qui a réuni plus de 250 personnes à l'Assemblée nationale le 4 décembre 2014.

Le forum des médiateurs du MEDEF

Le forum du MEDEF sur les modes alternatifs de règlement des litiges de consommation dont je suis l'un des membres, présidé par Jacques Sainctavit, Groupe Crédit Agricole, regroupe plus de 25 médiateurs de la consommation qui se retrouvent plusieurs fois

par an sous la conduite de Franck Avignon, direction du droit de l'entreprise au Medef. Ses travaux portent essentiellement sur la professionnalisation et la qualification des médiateurs ainsi que sur les textes juridiques concernant la médiation et la consommation.

Le groupe d'échanges entre médiateurs bancaires

Ce groupe, constitué en 2012 à l'initiative de Paul Loridant, médiateur de la Fédération française des banques, regroupe une quinzaine de médiateurs bancaires. C'est un groupe d'échange de bonnes pratiques et d'études de cas.

Colloque sur la médiation à l'Université de Cusco (Pérou)

Afin de développer ses espaces d'échanges et de bonnes pratiques et de promouvoir les modes alternatifs de résolution des différends, la faculté de droit de l'université San Antonio Abad del Cusco et le Centre de recherche des étudiants en droit, ont organisé en collaboration avec le groupe Belmond, le premier « colloque international de régulation des services publics et de résolution des différends » à Cusco les 2 et 3 octobre 2014. Les interventions portaient principalement sur les conflits dans le développement des infrastructures et dans la consommation.

J'ai présenté les caractéristiques de la médiation bancaire en France en donnant l'exemple de celle pratiquée par le médiateur auprès de BNP Paribas et de Cortal Consors. J'ai insisté sur la plus-value apportée par la médiation pour la qualité du service rendu au client et sur son impact dans la responsabilité sociétale et environnementale des entreprises. En plus de différents représentants de la justice, d'entreprises ou organisations publiques et d'universitaires, participaient également à ce colloque, le médiateur de la SNCF, le délégué du médiateur de l'eau en France et le médiateur de l'énergie de Belgique.

Au Pérou, la médiation est peu connue. Seul l'arbitrage, exercé par quelques gros cabinets d'avocats, et la conciliation, intégrée dans les fonctions des régulateurs des services publics, sont aujourd'hui pratiqués. Les échanges ont confirmé la volonté des professionnels et des pouvoirs publics présents au colloque de promouvoir le règlement amiable des différends dans tous les secteurs. Un mode amiable de résolution des conflits a été intégré dans le code des marchés publics. Complémentaire à l'arbitrage, il s'appuie sur un dispositif de médiation.

2 Les activités de règlement des litiges en 2014

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

En 2014, pour les deux établissements dont je suis la médiatrice, j'ai reçu 4 331 demandes de médiation dont 4 260 pour BNP Paribas et 71 pour Cortal Consors. J'ai émis 828 avis dont 792 pour BNP Paribas et 36 pour Cortal Consors.

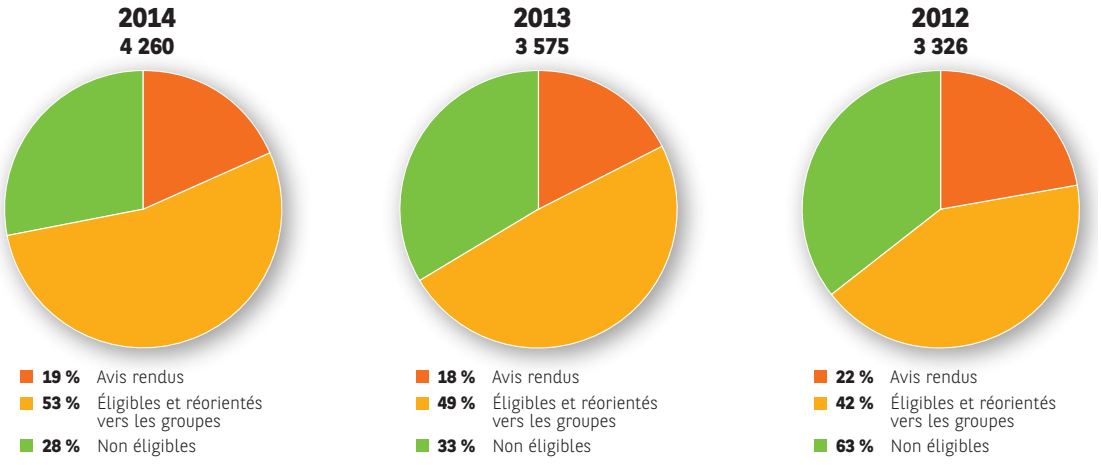
1. L'examen des saisines reçues pour BNP Paribas

1.1 Origine des saisines

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS CONCERNÉS
Par le client	4 226
Par l'intermédiaire d'associations	14
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	20
À l'initiative de l'établissement de crédit	0
Autres	0
Total	**4 260**

Comme les années précédentes, la saisine se fait à l'initiative du client lui-même dans 99,2 % des demandes. Comme en 2013, je n'ai reçu que 20 courriers d'un avocat ou d'un conseil, soit 0,5 % des saisines. 14 demandes sont arrivées par l'intermédiaire d'une association de consommateurs contre 15 l'an dernier, ce qui ne représente que 0,3 % des saisines conformément aux années précédentes, aucune saisine n'a été envoyée directement par la banque même si certains clients expliquent qu'ils me saisissent sur son conseil.

1.2 Analyse de l'éligibilité des saisines



En tant que médiatrice des particuliers j'ai reçu 4 260 demandes de médiation en 2014, soit 695 dossiers de plus qu'en 2013, ce qui représente une augmentation de 19 % des dossiers traités. Cette croissance est due à l'augmentation des dossiers éligibles (1) qui ont atteint 3 066 saisines. Ils représentent 72 % des dossiers par rapport aux 67 % de 2013, sur un total de 3 066 dossiers éligibles (2). 792 avis ont été rendus en 2014 soit 51 avis de plus qu'en 2012, année où j'avais rendu le nombre le plus élevé d'avis. Il est vrai que depuis juillet 2014, les clients peuvent adresser leur demande de médiation par internet, ce qui a une influence sur le nombre d'avis reçus et le nombre d'avis éligibles renvoyés vers le groupe, les recours internes n'étant pas épuisés. En revanche, le stock de dossiers non traités au 31 décembre 2014 s'élève à 152, l'équipe qui m'assiste dans la collecte des informations nécessaires à la médiation ayant dû faire face à des absences prolongées et à une forte croissance de l'activité. Ce stock était de 69 à fin 2013. Nous constatons donc une augmentation de 120 % des dossiers non traités dans l'année en 2014.

1.3 Analyse des demandes de médiation non éligibles

En 2014, les dossiers non éligibles s'élèvent à 1 194 et représentent 28 % des dossiers reçus par la médiation, soit 2 dossiers de moins qu'en 2013 où l'on comptait 1 196 litiges non éligibles soit 33 % des saisines reçues (3).

(1) Il est rappelé que pour BNP Paribas tous les dossiers sont considérés comme éligibles 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. De ce fait, 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).

(2) 2 379 demandes éligibles en 2013 soit 67 % des dossiers reçus en 2013.

(3) 1 181 demandes inéligibles en 2012 soit 36 % des litiges reçus.

MOTIFS INVOQUES POUR LES RÉCLAMATIONS HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE

	2014		2013		2012	
Absence de litige	147	12,3 %	124	10,4 %	116	9,8 %
Litige ne concernant pas la banque	292	24,5 %	222	18,6 %	201	17,0 %
Action contentieuse en cours	118	9,9 %	153	12,8 %	114	9,7 %
Refus crédit/découvert	131	11,0 %	129	10,8 %	302	25,6 %
Politique tarifaire	56	4,7 %	207	17,3 %	250	21,2 %
Politique générale/commerciale	69	5,8 %	177	14,8 %	134	11,3 %
Performance des produits	7	0,6 %	0	0,0 %	6	0,5 %
Relances des clients	210	17,6 %	114	9,5 %	23	1,9 %
Non rédigée en français	23	1,9 %	3	0,3 %	4	0,3 %
Non clients	141	11,8 %	67	5,6 %	31	2,6 %
TOTAL	**1 194**	**100,0 %**	**1 196**	**100,0 %**	**1 181**	**100,0 %**

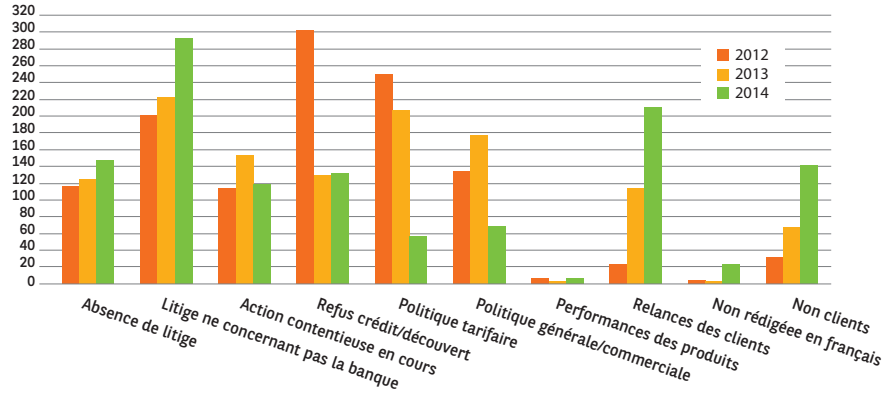
Le premier motif de litige en dehors du domaine de compétence du médiateur concerne des demandes de médiation sur des différends ne relevant pas de la banque : 222 dossiers soit 18,6 % des dossiers non éligibles. Ce nombre est en forte augmentation par rapport à l'année 2013 avec 70 dossiers supplémentaires. Il s'agit surtout de litiges avec une autre société du groupe dont le nom commence par BNP Paribas et dont je ne suis pas la médiatrice : BNP Paribas Personal Finance et BNP Paribas Cardif. Dans ce cas, nous informons le client de la non éligibilité de son dossier et le transmettons au médiateur de la filiale, s'il existe, ou à son service consommateurs. Lorsqu'un dossier inéligible concerne une compagnie d'assurance, nous le faisons suivre directement au médiateur concerné afin de ne pas allonger les délais pour le client.

Le second motif regroupe les relances : 210 dossiers en 2014, presque 100 dossiers de plus qu'en 2013, soit 17,6 % des saisines inéligibles contre 9,5 % en 2013. Ce sont en majorité des dossiers que nous avons fait suivre à la banque. Les recours n'étaient pas épuisés mais les clients s'impatientaient alors que le délai de deux mois dont dispose la banque pour répondre, n'était pas épuisé.

La politique tarifaire était le second motif d'inéligibilité en 2012 avec 21,2 % ainsi qu'en 2013 avec 17,3 % des dossiers inéligibles, la première place étant occupée par des litiges ne concernant pas la banque. Il est à noter que la politique tarifaire de la banque ne représente plus que 4,7 % des saisines inéligibles en 2014. La majorité des demandes relatives aux frais perçus par la banque correspond plutôt à des contestations d'opérations facturées qui sont éligibles.

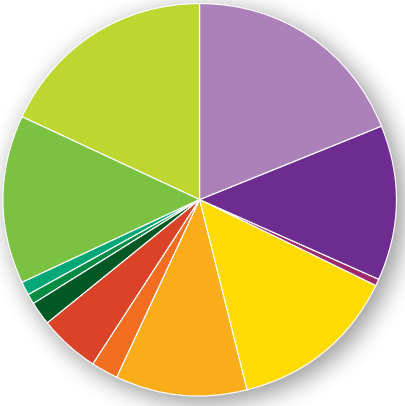
Si nous avions retenu les critères du Comité de la Médiation Bancaire, les dossiers non éligibles s'élèveraient à 3 468 demandes soit 81 % des saisines contre 2 947, soit 82 % des saisines en 2013. 2 274 seraient inéligibles pour vice de procédure (recours non épuisés) soit 53 % des dossiers que je n'ai pas traités, alors qu'ils étaient 1 751, soit 59 % en 2013.

Évolution des motifs invoqués pour les demandes non éligibles



1.4 Analyse des saisines par domaine

Demandes de médiation
4 260 saisines



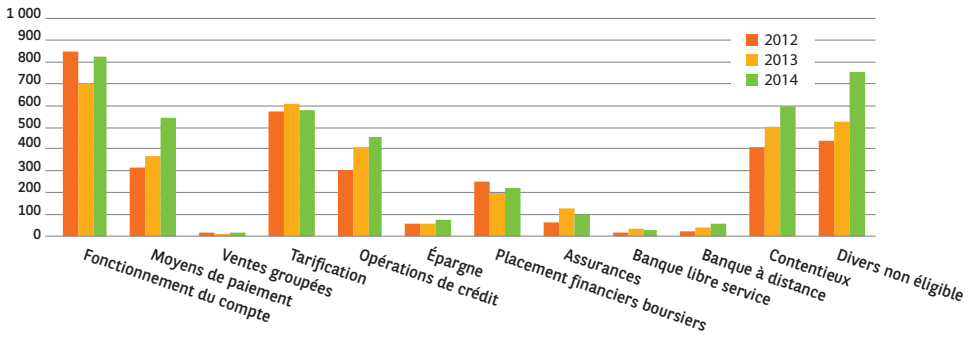
- **19 %** Fonctionnement du compte 826
- **13 %** Moyens de paiement 541
- **NS %** Ventes groupées 19
- **14 %** Tarification 578
- **11 %** Opérations de crédit 455
- **2 %** Épargne 74
- **5 %** Placements financiers boursiers 224
- **2 %** Assurances 97
- **1 %** Banque libre service 31
- **1 %** Banque à distance 60
- **14 %** Contentieux 598
- **18 %** Divers non éligible 757

Comme les années précédentes, en 2014, le **fonctionnement du compte** reste le premier domaine de saisine de la médiation avec 826 dossiers. Mais si l'on comptabilise 155 dossiers de plus qu'en 2013 (1), la tendance baissière du nombre de saisines traitées pour ce motif se confirme en pourcentage de dossiers traités. En 2014, il représentait 19,4 % des saisines éligibles et non éligibles, en 2013 19,6 % et en 2012 25,6 %. Le deuxième motif regroupe les **divers non éligibles :** 757 dossiers soit 17,8 % des saisines. Depuis trois ans je constate une augmentation significative de ce motif, notamment des litiges ne concernant pas la banque ou provenant de clients inconnus de BNP Paribas (cf. ci-dessus § Motifs de non éligibilité des demandes). Les saisines relatives au **contentieux** arrivent en troisième position avec 598 dossiers, soit 14 % des demandes reçues, passant devant les saisines relatives à la tarification, 578 dossiers en 2014 alors qu'elles étaient en deuxième position en 2013 (2) (605 saisines dues à la tarification). Les dossiers contentieux concernent les réclamations des clients dont les dossiers sont mis en recouvrement et dont les comptes débiteurs sont clôturés juridiquement.

(1) En 2013, 701 demandes soit 19,6 % du total des demandes parvenues à la médiation.

(2) En 2013, 500 demandes relatives au contentieux soit 14 % des saisines.

Évolution des demandes par domaine



2. L'examen des avis rendus sur les différends entre BNP Paribas et ses clients particuliers

792 avis ont été traités en 2014, soit une augmentation de 164 avis par rapport à 2013 et de 51 avis par rapport à 2012. Il s'agit du plus grand nombre d'avis émis depuis la création de la médiation entre BNP Paribas et ses clients particuliers. Pour faire face à cette augmentation, l'équipe a été renforcée début 2014 mais malheureusement plusieurs absences au cours de l'année ont perturbé le fonctionnement du service médiation. Nous constatons ainsi une hausse des stocks de dossiers en attente de traitement : 152 dossiers à fin 2014 contre 69 fin 2013. Le délai de traitement prévu par la charte a néanmoins été respecté dans l'ensemble (59 jours, en moyenne, à réception des dossiers).

Répartition des avis par domaine
792



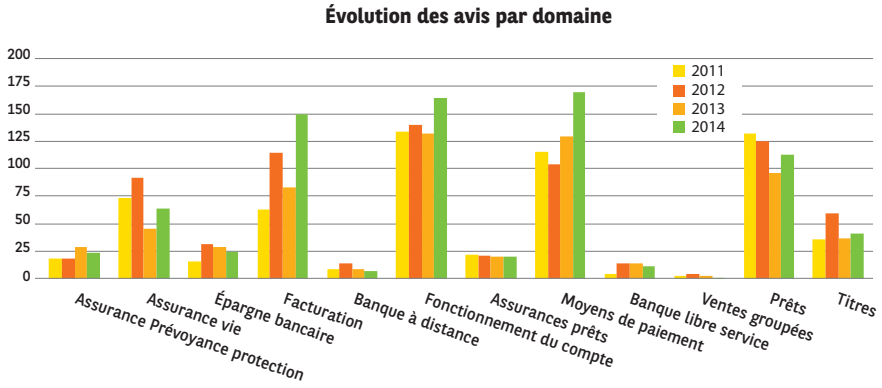
Les litiges relatifs aux **moyens de paiement** et au **fonctionnement du compte** arrivent largement en tête avec respectivement 170 et 165 avis. Ils représentent 42,3 % de la totalité des avis et sont, concernant les moyens de paiement, essentiellement liés à des problèmes de fraude sur cartes bancaires.

Ils sont suivis par les différends concernant la **facturation** et les **prêts** avec respectivement 150 et 113 avis. Ces deux domaines totalisent 33,2 % des litiges.

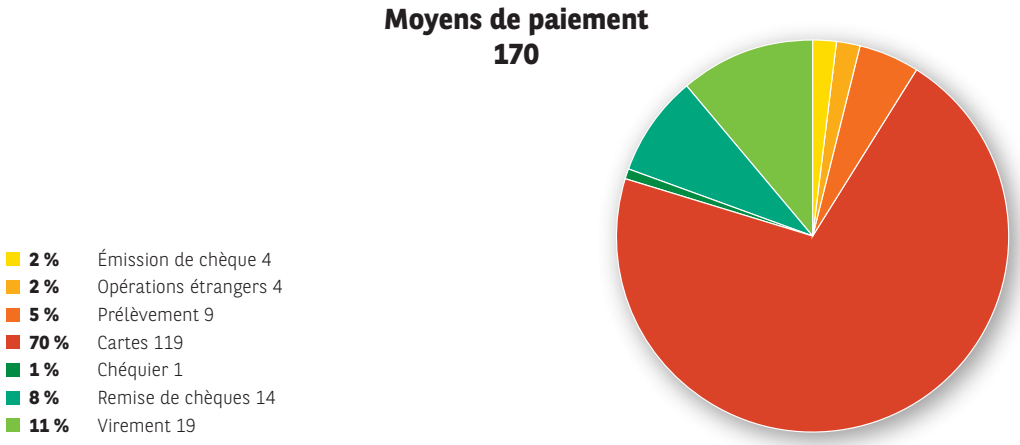
En 2014, la médiation a rendu 193 avis sur des dossiers gérés par le service **contentieux** de la banque. Ces avis sont classés dans les domaines des prêts, tarification et fonctionnement du compte (clôture juridique du compte).

Un seul avis a été rendu pour un problème lié aux **ventes groupées** comme en 2013.

Après avoir connu une nette diminution en 2013, 46 avis rendus contre 92 en 2012, le nombre d'avis rendus pour l'**assurance vie** est remonté à 64, soit 8,1 % contre 7,3 % en 2013 et 12,4 % en 2012.



2.1 Les moyens de paiement



Sur les 170 avis rendus, 119 relèvent d'un problème de carte bancaire, soit 70 % des avis dans ce domaine. Très loin derrière on trouve 19 avis pour des litiges dus à des virements et 14 pour des remises de chèques. Les litiges pour cartes bancaires ne cessent de croître, on comptait 89 avis en 2013.

Ce sont essentiellement des problèmes liés à l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire comme par exemple des cartes empruntées par un proche, qui connaît le code, ou à des contestations de retraits dans les DAB alors qu'aucune anomalie n'apparaît dans le compte rendu des opérations. Je note également des demandes de remboursement d'achats effectués par internet, alors qu'ils ont été validés par code reçu par SMS.

Je reçois aussi des demandes de remboursements d'achats sur internet non livrés à la suite de la mise en liquidation des sociétés. Ceci est dû en partie à une mauvaise interprétation de certains textes qui prévoient que si un client peut s'opposer au paiement d'un achat en faveur d'une société en liquidation judiciaire, son opposition doit intervenir avant que le règlement ait été porté au crédit du compte de la société, c'est-à-dire dans les heures qui suivent l'achat. Or, dans la plupart des cas, les clients découvrent la situation de la société bien après.

Je traite également des demandes suite à des fraudes sur des chèques. La banque, sauf exception, crédite immédiatement le compte à réception d'un chèque. Les clients pensent donc disposer des sommes indiquées sur leur compte alors que certains chèques reviennent impayés parce que volés ou à cause d'un non approvisionnement du compte. Je regrette que la banque n'indique pas « sous réserve d'encaissement » sur le relevé de compte, en plus de l'information qui figure sur le bordereau de remise.

Quelques exemples de médiation sur les moyens de paiement

Blocage de carte bancaire à l'étranger

La carte Visa Premier d'un client a été bloquée alors qu'il était en vacances en Inde. Il a dû annuler une partie de ses vacances. Il demandait à la banque de rembourser la totalité des frais engagés et de le dédommager de la perte des jours de congé. Cinq mois plus tard, la banque lui a proposé la gratuité de son contrat pendant un an, car les refus de retrait avaient été occasionnés par la présence d'un filtre anti-fraude mis en place par la société Visa pour éviter les retraits frauduleux à l'étranger et non par elle-même.

La banque n'étant pas responsable de la mise en place du filtre mais le conseiller n'ayant pas proposé au client une carte de retrait complémentaire sans puce électronique et donc sans filtre, alors qu'il avait signalé ce problème de retrait lors d'un voyage précédent, j'ai demandé à la banque de prendre en charge 50 % des frais engagés en plus de la gratuité de son contrat sur un an.

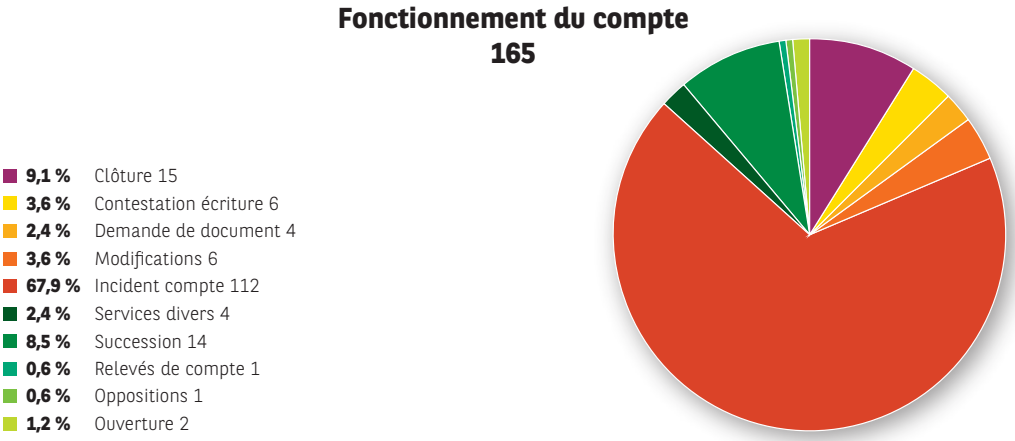
Fraude à la carte bancaire

Un client a constaté des débits frauduleux, effectués à l'étranger dans et hors zone euro, sur son compte de dépôt fin novembre 2013. Il a prévenu sa banque et a voulu déposer plainte à la police, qui lui a délivré une notice d'information. Il demande le remboursement des débits frauduleux, des frais de mise en opposition et de renouvellement de sa carte.

La banque a remboursé une partie des transactions effectuées mais refuse de prendre en compte certaines factures, la réclamation étant hors délai.

À l'examen des opérations, je constate qu'elles n'ont pas fait l'objet d'un traitement sécurisé via le 3D Secure ou par lecture de la puce avec validation par saisie du code confidentiel, je demande donc le remboursement de toutes les opérations à l'exception de celles hors zone euro et hors délai dont les conditions diffèrent.

2.2 Le fonctionnement du compte



En 2014, 165 avis ont été rendus concernant le fonctionnement du compte, contre 132 en 2013 et 137 en 2012. Cette année, nous constatons donc une hausse significative du nombre de dossiers due à une nette augmentation des demandes pour incidents de comptes, 112 contre 83 en 2013. Les autres motifs restent stables si ce n'est une diminution du nombre de litiges pour cause de succession, 14 contre 21 en 2013.

Comme les années précédentes, les litiges relatifs aux incidents de compte (112 dossiers) sont le premier motif de contestation du fonctionnement du compte et représentent 67,9 % des avis (62,9 % en 2013 et 67 % en 2012). Il s'agit essentiellement de rejets d'opérations pour insuffisance de provision, les clients ne respectant pas l'autorisation de découvert accordée. Il s'agit parfois de clients qui considèrent que la banque doit s'adapter à leurs besoins mais aussi malheureusement de clients en situation de fragilisation financière détectée trop tardivement par la banque ou ayant refusé l'offre spécifique à leur situation (forfait de compte).

Cette année, les incidents liés à la clôture de compte arrivent en deuxième position avec 15 avis contre 9 en 2013. Les clients sont souvent révoltés par la volonté de la banque de mettre fin à leur relation sans explication comme le permet la législation et me demandent d'intervenir. Si la décision de clôturer n'entre pas dans mon domaine de compétence, je vérifie que la procédure a bien été suivie et expliquée au client.

En 2014, les dossiers liés au traitement des successions dans lesquels les clients se plaignent de difficultés à débloquer des fonds arrivent en troisième position. Ils ont diminué : 14 avis contre 21 en 2013 et 16 en 2012. Depuis plusieurs années, BNP Paribas réforme en profondeur le traitement des successions. Les ayant doits ont, entre autre, un interlocuteur dédié au sein de l'agence spécialisée en successions. Les héritiers peuvent contacter ce conseiller spécialisé qui suit le dossier jusqu'à sa liquidation. Les dossiers, qui néanmoins arrivent en médiation, sont souvent ceux dans lesquels existent des conflits entre héritiers ou des dossiers complexes, longs à traiter, comme par ex. lorsqu'il y a des héritiers non-résidents, des différences de culture, des pièces perdues…

Quelques exemples de médiation sur le fonctionnement du compte

Remboursement de frais

Une cliente, ayant subi une baisse de revenus dans l'année en cours, se plaint du montant des commissions d'intervention et des frais de lettre d'information, qui s'ajoute au paiement de la cotisation annuelle de gestion du compte et à la facturation des intérêts débiteurs, qu'elle ne conteste pas. La banque répond, qu'après analyse de sa situation financière, elle a remboursé les frais du mois de janvier et averti sa cliente dans un courrier envoyé en février du montant des frais occasionnés par un fonctionnement irrégulier de son compte. À réception du courrier, la cliente ne s'est pas manifestée et n'a pas demandé la clôture du compte. Pour la banque, elle acceptait donc les conditions.

J'ai néanmoins demandé à la banque de rembourser les frais correspondant aux commissions d'intervention et aux envois de lettres car elle n'a pas proposé à la cliente un contrat plus adapté à sa situation, une convention avec des services réduits mais entièrement gratuite.

Frais pour opposition administrative

Le client conteste le montant des frais appliqués lors d'une opposition administrative ainsi que les agios générés par la position débitrice de son compte alors qu'il pensait l'avoir clôturé. Il demande le remboursement de la totalité des frais prélevés, agios compris, majorés d'une somme pour dédommagement.

La banque a reçu une opposition administrative sur ce compte ayant un solde de quelques euros. Comme la loi l'y oblige, elle doit adresser les fonds disponibles à l'administration fiscale à l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de la réception de la notification sans juger du bien-fondé de la demande. Le Trésor public avertit la banque par simple lettre en même temps que le redevable. La banque a prélevé les frais bancaires occasionnés par cette opération mettant le compte à découvert.

Je rappelle au client que la banque n'a pas commis d'erreur dans la gestion de son compte ni dans le traitement de la procédure d'opposition administrative. La banque reconnaissant que ni elle ni le client, qui pensait que son compte était clos, ne sont responsables de cette situation et compte tenu de la modicité des sommes en jeu, j'ai demandé à la banque de rembourser la totalité des frais prélevés.

Contestation de frais prélevés

Suite à des difficultés financières, la cliente sollicite une autorisation ponctuelle de découvert sur une durée limitée dans l'attente d'une rentrée d'argent. Le refus de sa conseillère a généré de nombreux frais, une inscription auprès de la Banque de France, l'annulation de l'autorisation de découvert et le blocage du compte professionnel. Cliente depuis plus de 30 ans, elle souhaite obtenir un geste commercial.

Pour l'aider à régulariser sa situation, la banque lui avait proposé de regrouper ses crédits et de les rembourser selon un échéancier sur 7 ans, ce qu'elle a refusé car le taux d'intérêt lui semblait trop élevé. Elle lui a aussi accordé des facilités de caisse à plusieurs reprises.

J'explique le fonctionnement des frais à la cliente mais ne demande pas de remboursement à la banque car elle n'a pas dérogé au respect de ses obligations légales et a pris la situation précaire de la cliente en compte, qui ne l'a pas suivie.

Frais sur PEL et retraits espèces hors zone euro

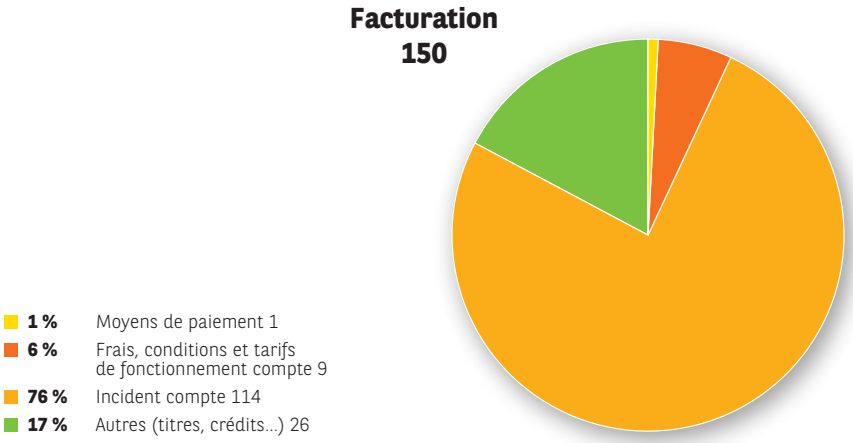
Un client conteste le montant des frais prélevés sur son compte suite à la clôture de son PEL et à des retraits d'espèces hors zone euro.

Chiffres à l'appui, je lui explique la fiscalité appliquée lors de la clôture de son PEL. Il en résulte que la banque a respecté les règles fiscales qui s'imposent à elle dans le cadre de son contrat.

Je vérifie également le montant des commissions prélevées lors des retraits d'espèces en dollars à l'étranger. Je rappelle au client que la tarification faisant partie de la politique générale de la banque, la charte de médiation ne me permet pas d'intervenir en la matière.

La banque ayant déjà fait un geste commercial, j'estime qu'il est suffisant.

2.3 La facturation



Rappelons tout 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, soit 56 dossiers en 2014 contre 207 en 2013 et 250 en 2012. En revanche, sont éligibles les litiges concernant la contestation d'opérations facturées ou la qualité de l'information transmise. Je traite aussi les dossiers où je pressens une fragilisation du client.

La forte diminution des dossiers inéligibles peut s'expliquer par des réponses, plus appropriées et plus pédagogiques, aux réclamations des clients sur les tarifs des frais appliqués par la banque et par un meilleur accompagnement de la part des conseillers.

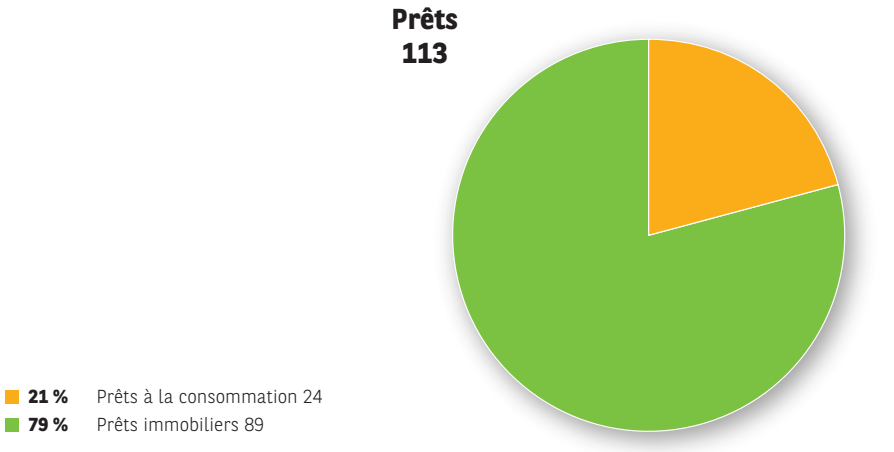
(1) Sauf pour les clients que j'estime fragilisés dont je me saisis du dossier.

76 % des avis émis (114 dossiers) contre 58 % (48 dossiers) en 2013 relèvent d'un incident de compte. Cette nette augmentation s'explique par le nombre croissant de clients rencontrant des difficultés financières, de clients qui se plaignent que la banque les étrangle et parfois de clients qui estiment que BNP Paribas doit s'adapter à leurs besoins et annuler les frais dus. Il est très rare que la banque ait facturé des frais à tort. Quand un client les conteste, je lui explique les opérations ayant généré la facturation et les modalités de calcul. Toutefois, lorsque j'ai l'impression que le client est en situation de précarité et que la banque ne semble pas l'avoir perçu, je propose le remboursement de tout ou partie des frais afin que le client prenne des mesures lui permettant de repartir sur de bonnes bases. Il est à noter que de plus en plus de clients, souvent conseillés par un avocat ou une association de consommateurs, soulignent que ces frais doivent être intégrés dans le taux effectif global du découvert, ce qui n'est pas le cas.

La loi bancaire du 26 juillet 2013 a introduit le plafonnement des commissions d'intervention par mois et par opération pour tous les clients. Un plafond spécifique a été retenu pour les clients bénéficiaires des services bancaires de base et pour les clients en situation de fragilité financière souscrivant à une offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incidents.

Sur les litiges liés à la facturation, 26 concernent essentiellement des frais calculés lors de la modification de contrats de prêts immobiliers, par ex. lors d'un changement de compagnie d'assurance après la signature du prêt. Il est à noter que depuis l'entrée en vigueur de la loi Hamon en juillet 2014, les emprunteurs disposent de 12 mois, après la signature du prêt pour changer gratuitement d'assureur. Ceci peut expliquer la diminution du nombre de dossiers reçus par rapport aux années précédentes, 17 % en 2014 contre 31 % en 2013.

2.4 Les prêts



Le nombre d'avis traités en 2014 relatifs aux prêts reste relativement stable : 113 dossiers en 2014 contre 96 en 2013 et 125 en 2012.

Comme les années précédentes, les litiges liés aux prêts immobiliers concernent la très grande majorité des différends : 89 avis sur 113, soit 79 % des litiges. Leur nombre a même augmenté par rapport à 2013 : 68 avis sur 96 soit 71 % des conflits.

Les différends portent essentiellement sur les délais d'instruction des prêts, qui pénalisent les acheteurs, car sans réponse de la banque aux dates prévues, ils ne peuvent respecter leur engagement vis-à-vis des vendeurs ou sur une incompréhension de clauses relatives à des prêts spécifiques (prêts étudiant, in fine). D'autres différends existent sur l'interprétation des clauses d'exonération des indemnités de remboursement anticipé, notamment lors de déménagement pour cause professionnelle ou de chômage, prévues par la loi du 25/06/1999.

Les prêts à la consommation représentent 24 dossiers contre 26 en 2013. Suite à des articles parus dans la presse, les clients contestent le mode de calcul du TEG, qui n'intègre pas les frais liés notamment aux relances sur les échéances non honorées.

Quelques exemples de médiation sur les prêts

Crédit immobilier

Le client a effectué une demande de suspension des mensualités de remboursement de son prêt immobilier pour une durée de 6 mois. Selon les termes du contrat, cette demande doit être effectuée 30 jours avant l'échéance due sans plus de précision.

Le client a déposé la demande de suspension à son agence le 29 avril, mais l'échéance du 1er juin a été prélevée. Ayant donné un préavis de 30 jours, il conteste le prélèvement de l'échéance de juin et demande son remboursement, ce qu'a refusé sa conseillère. En effet, elle explique que la suspension des crédits court, non à partir de la réception de la demande, mais de la décision du service crédit prise dans ce cas le 6 mai.

La date exacte de la prise en compte du délai de 30 jours n'étant pas spécifiée, j'ai demandé à la banque de rembourser une somme forfaitaire en dédommagement du préjudice subi par le client.

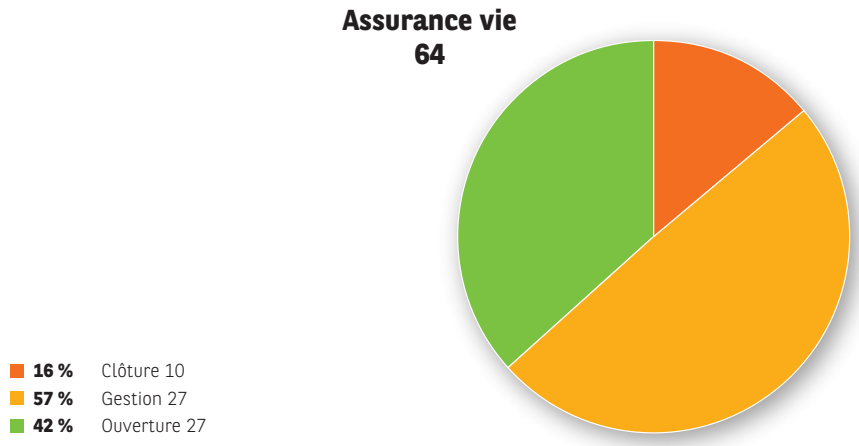
Prêt immobilier : préjudice fiscal

Le client se plaint de ne pas avoir été averti par son conseiller qu'il pouvait bénéficier d'une réduction d'impôts dans le cadre d'un prêt immobilier contracté il y a 6 ans. C'est un agent du Trésor public qui vient de l'en informer. Il déplore aussi n'avoir reçu le relevé annuel des charges financières pour la première fois qu'en 2014. Il estime avoir subi un préjudice fiscal dû au manque d'informations délivrées par BNP Paribas.

La banque me confirme que le premier relevé de charges a été adressé en 2014. Elle précise que les conseillers ne sont pas des spécialistes en matière de fiscalité et que les informations et modalités relatives à la réduction d'impôt suite à l'acquisition d'une résidence principale sont indiquées dans les déclarations de revenus et les notices qui les accompagnent. D'autre part, le montant des intérêts versés annuellement est indiqué dans le tableau d'amortissement.

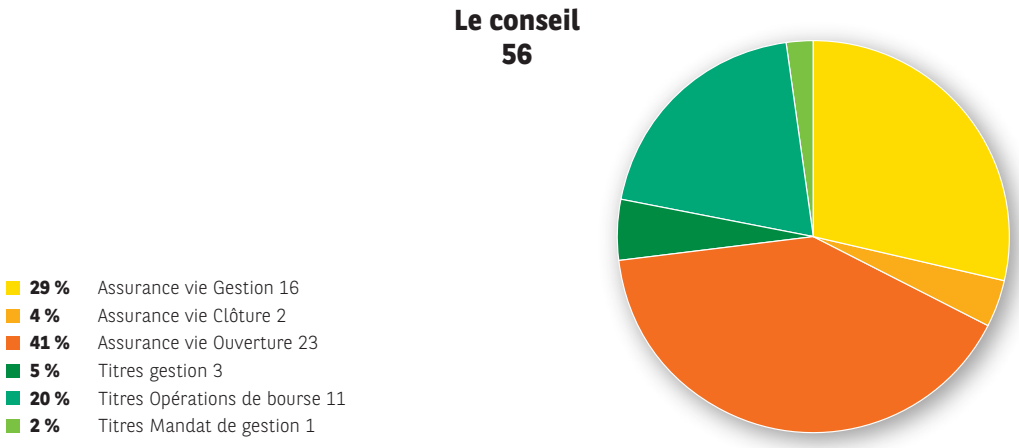
J'estime que la banque n'a pas failli à ses obligations légales et ai conseillé au client de continuer ses démarches auprès de l'administration fiscale.

2.5 L'assurance vie



64 avis ont été rendus concernant des litiges liés aux assurances vie en 2014 contre 46 en 2013 et 92 en 2012. Je reçois de nombreuses demandes relatives à des problèmes de fiscalité liée à des rachats de capital ou à des arbitrages : calcul des prélèvements sociaux obligatoires, fiscalité appliquée sur les revenus au lieu du prélèvement libératoire forfaitaire souhaité mais non demandé spécifiquement par le client. Dans mes recommandations, je demande depuis plusieurs années que le choix de la fiscalité soit un élément bloquant dans la saisie des rachats, ce qui éliminerait des contestations difficiles à satisfaire car dépendant du Trésor public.

2.6 Le conseil en matière d'assurance vie et de comptes titres



56 avis ont été traités en 2014 pour défaut de conseil annoncé par le client, soit 9 dossiers de plus qu'en 2013. Cette croissance s'explique par la forte augmentation des litiges relatifs au PERP (Plan d'épargne retraite).

Les clients ne comprennent pas l'impossibilité de récupérer l'épargne versée sur leur PERP alors qu'ils sont en réelle difficulté financière et qu'ils ne répondent pas exactement aux 6 cas de remboursement prévus par la loi, par ex. l'entreprise

personnelle rachetée 1 € au lieu de la mise en liquidation, la fin des indemnités chômage suite à un licenciement car n'ayant pas le droit de les percevoir ou ne rentrant pas dans le cadre du surendettement… Il est regrettable que les gestionnaires de PERP ne puissent exceptionnellement débloquer l'épargne d'une personne en réelle situation de détresse et ne répondant pas aux cas de remboursement prévus par la loi.

Comme les années précédentes, quelques clients contestent l'adéquation des produits souscrits dans des contrats d'assurance vie par rapport au risque souhaité. Ils déclarent ne pas avoir reçu la documentation sur les produits investis ou se plaignent des délais d'exécution des arbitrages.

Les dossiers pour défaut de conseil sont toujours difficiles à traiter. Le client annonce des faits que la banque conteste. Nous ne disposons pas toujours des comptes rendus d'entretien et BNP Paribas n'enregistre pas les communications téléphoniques, qui seraient utiles en cas de contestation, ce que j'ai recommandé.

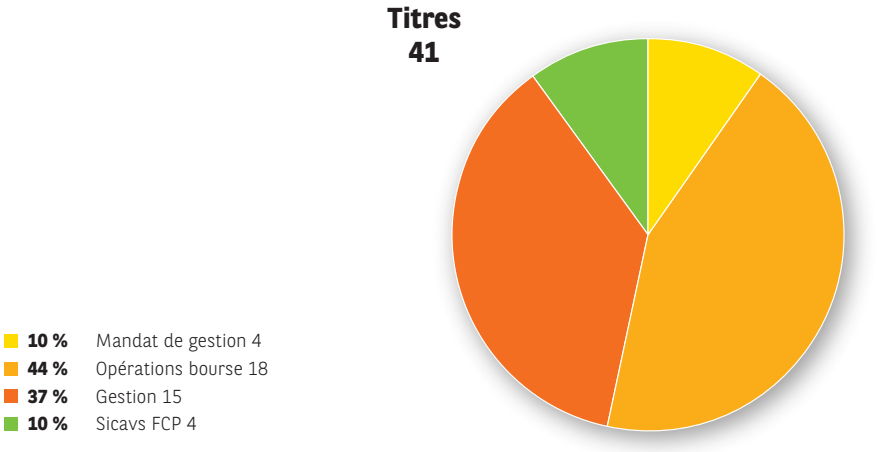
Exemple de médiation sur le conseil

Assurance voyage : défaut de conseil

Une cliente a souscrit un contrat « assistance voyage » proposé par sa conseillère pour un séjour à l'étranger, après lui avoir expliqué ses besoins spécifiques. Le contrat n'offrant pas toutes les garanties demandées, elle a dû prendre en charge des frais médicaux et de rapatriement. Elle demande à la banque de rembourser la totalité des frais engagés, car elle a été mal conseillée. Au départ, la banque ne propose que le remboursement d'un montant équivalent au tarif de l'assurance. Puis la conseillère reconnait le défaut de conseil et propose de rembourser 50 % des frais engagés.

Après lecture des conditions générales du contrat « assistance voyage », je demande à la banque de prendre en charge l'intégralité des frais occasionnés car il y avait défaut de conseil.

2.7 Les titres

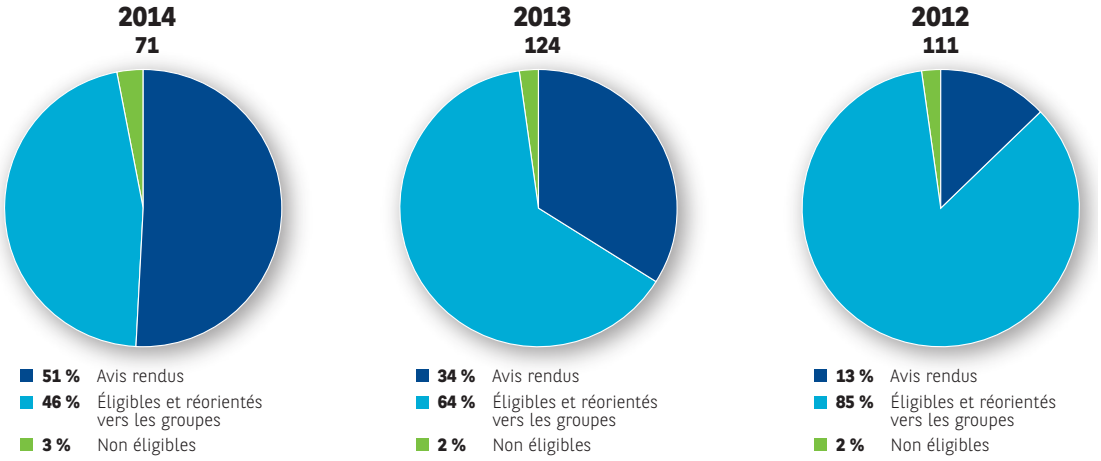


41 avis concernant un litige sur les titres ont été émis en 2014 contre 37 en 2013 et 60 en 2012, une légère hausse donc en 2014.

3. Analyse des saisines et des avis de Cortal Consors

Cortal Consors ne pouvant mettre à disposition une équipe qui me soit entièrement dédiée, j'ai obtenu en milieu d'année que les dossiers de médiation soient instruits par l'équipe médiation de BNP Paribas, renforçant ainsi l'indépendance de la médiation de Cortal Consors.

3.1 Analyse de l'éligibilité des saisines



En 2014, j'ai reçu 71 saisines de la part de clients de Cortal Consors, soit une baisse significative par rapport aux 124 demandes reçues en 2013 (– 57 %). C'est d'ailleurs le nombre le plus faible depuis la création de la médiation entre Cortal Consors et ses clients particuliers en 2010.

En revanche nous constatons une évolution haussière de la part des saisines ayant donné lieu à un avis, tendance qui se confirme tous les ans. En 2014, des avis ont été rendus pour 51 % des dossiers, contre 33,9 % en 2013, 13,7 % en 2012 et 5,29 % en 2011.

Cette évolution constante depuis 2011 s'explique sans doute par une meilleure connaissance du processus de saisine de médiation par les clients qui savent qu'il est inutile de saisir le médiateur sans avoir au préalable épuisé tous les autres recours. Comme depuis plus de 2 ans, Cortal Consors indique les coordonnées du médiateur dans ses réponses aux réclamations des clients, j'en déduis que le faible pourcentage de saisine de la médiation tend à prouver que la réponse apportée par la banque les satisfait.

33 saisines du médiateur, soit 46,50 %, ont été réorientées vers la banque car les recours internes n'étaient pas épuisés, chiffre en constante diminution. En effet 64,50 % des dossiers repartaient vers la banque en 2013 et 84,7 % en 2012.

Cette année j'ai rendu 36 avis, chiffre légèrement plus faible qu'en 2013 où j'avais rendu 42 avis, mais nettement plus élevé qu'en 2012 avec 15 avis et 2011 avec 9 avis.

Seules deux saisines n'étaient pas éligibles à la médiation. L'une était adressée par une personne morale et l'autre relevait d'un problème avec la compagnie d'assurance, BNP Paribas Cardif.

Cette année, Cortal Consors a reçu 3 803 réclamations contre 4 479 en 2013, soit 15 % de moins.

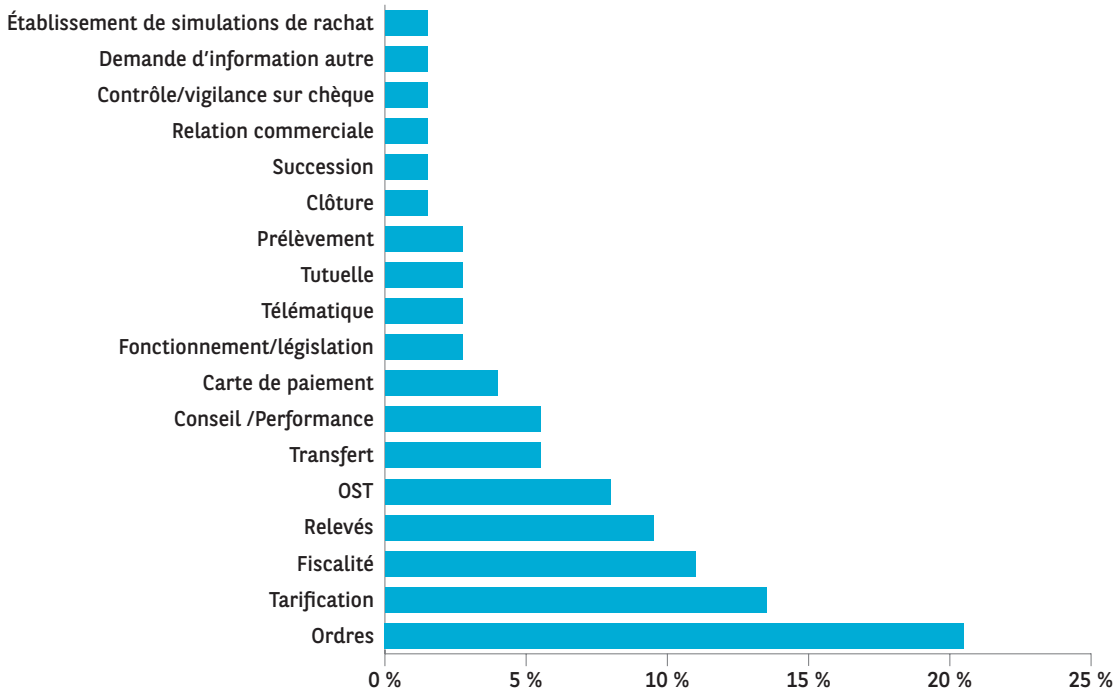
3.2 Analyse des domaines de saisine de la médiation de Cortal Consors

Le **traitement des ordres** (ordres sur placements financiers et sur mouvements de fonds) constitue toujours le premier motif de saisine (20,5 %) pour une part équivalente à l'année 2013.

Les litiges concernant la **tarification** représentent le second motif de saisine, toutefois en légère baisse : 13,5 % contre 19,4 % en 2013.

La **fiscalité** et les **opérations sur titres** représentent un nombre de saisines plus important que l'an dernier, respectivement 11 % et 8 % contre 4 % et 2 % en 2013.

La part des demandes relatives à des questions de performances et de conseil est en baisse par rapport à 2013, 5,5 % contre 7,5 % en 2014.



3.3 Analyse des avis rendus sur les différends entre Cortal Consors et ses clients particuliers

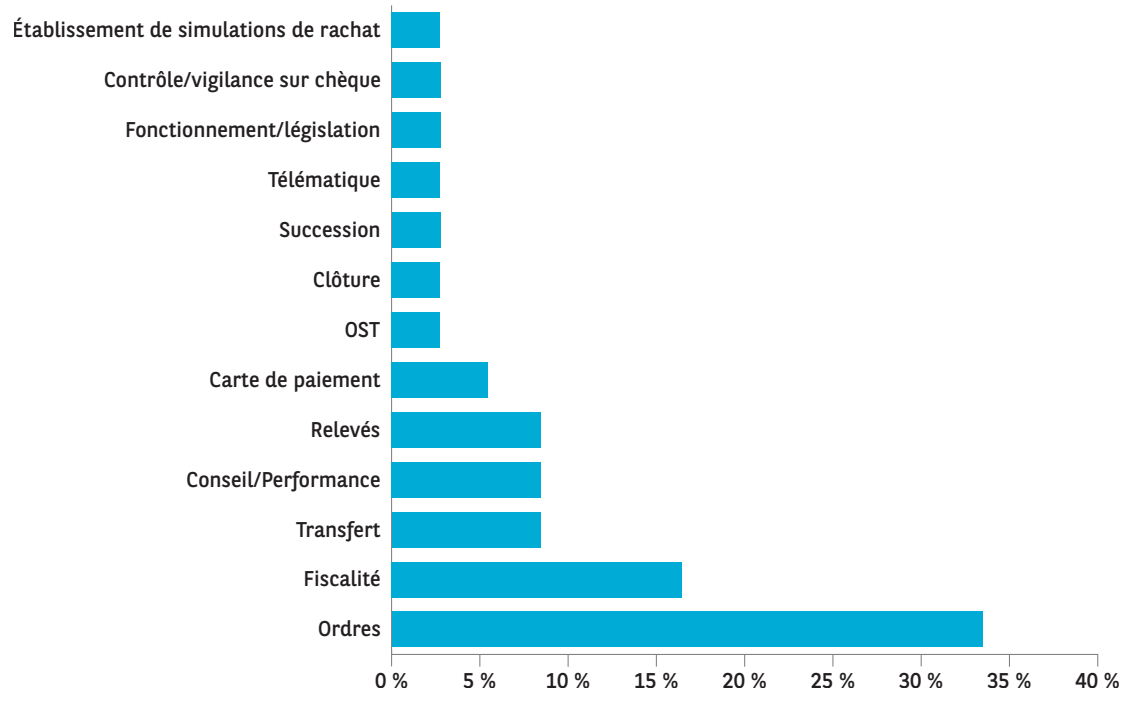
Les 36 dossiers qui ont donné lieu à un avis de la médiation peuvent être répartis selon les motifs indiqués dans le tableau ci-dessous.

Les avis sur le traitement des ordres (modalités et délais de passage des ordres sur le compte courant ou le compte titres) représentent 33,5 % des avis, soit 12 dossiers, alors qu'ils ne représentent que 20,5 % des saisines, soit 14 dossiers. La quasi-totalité des saisines sur ce motif fait l'objet d'un avis.

Les avis sur la fiscalité arrivent en 2ème position, avec 16,5 %, soit 6 avis, contre 7,5 % en 2013. Les problèmes sont liés à la fiscalité relative à la vente des titres, non précisée par les clients au moment du rachat sans que Cortal Consors ou BNP Paribas Cardif n'alerte le client.

Le transfert de compte, le conseil/performance en matière de produits financiers et les problèmes liés aux relevés de compte arrivent en 3ème position et représentent chacun 8,5 % des avis rendus avec 3 dossiers.

Les autres avis ne représentent que 2 dossiers pour les cartes de paiement et un dossier pour chacun des autres motifs.



4. Caractéristiques des avis

4.1 Les délais pour BNP Paribas (à compter de la réception des dossiers)

	EN JOURS (1)	NOMBRES DE DOSSIERS CONCERNÉS
Délai moyen de réponse	59	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		98
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		380
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		314

(1) À noter que la charte de la médiation de BNP Paribas, prévoit l'envoi de l'avis dans les 60 jours à compter de la date de réception du courrier du client et non comme le prévoit la Directive européenne dans les 90 jours à compter de la réception de toutes les pièces nécessaires pour pouvoir traiter la médiation.

L'ouverture de la médiation commence à la date de réception du courrier du client sauf si elle est inéligible ou que les recours internes ne sont pas épuisés. Les délais de traitement de la médiation courent donc à compter de cette date. J'informe la banque de la demande du client pour savoir si les recours sont épuisés et en cas de réponse positive 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 un délai de trois ou quatre jours ainsi que les informations relatives à son éligibilité. Dans quelques cas, mes échanges avec la banque lui permettent de mieux comprendre le différend qui l'oppose à son client et elle lui apporte directement une réponse. Elle reprend le dossier et j'informe le client qu'il pourra me saisir à nouveau si la proposition de la banque ne le satisfait pas.

Le délai moyen de transmission de l'avis au client a été de 59 jours calendaires en 2014, soit un allongement du délai moyen de 23 jours par rapport à 2013. La situation avait déjà commencé à se détériorer à partir d'octobre 2013, suite à l'absence prolongée d'un membre de l'équipe. A noter que durant cette période, le nombre de saisines a augmenté de presque 20 % par rapport à 2013. Malgré ce contexte, grâce à des renforts ponctuels, nous avons pu respecter le délai moyen de deux mois à réception de la saisine du client prévus par les chartes mais le stock de demandes non traitées est passé de 69 fin 2013 à 152 fin 2014. L'équipe, composée de 10 personnes dont 4 à temps plein et 6 à temps partiel, plus un intérimaire, prend en charge les dossiers de médiation des particuliers de BNP Paribas et de Cortal Consors ainsi que ceux de la médiation des entrepreneurs de BNP Paribas (506 saisines et 123 avis et préconisations en 2014).

	< 30 JOURS (1)	30 À 45 JOURS	46 À 60 JOURS	61 À 75 JOURS	> 75 JOURS	TOTAL
Nombre d'avis	98	122	258	133	181	792
Part %	12 %	15 %	33 %	17 %	23 %	

(1) Cf. supra.

478 avis (60,4 %) ont été rendus dans les 60 jours imposés par la loi Murcef et la charte de la médiation de BNP Paribas. Les 314 dossiers restants traités hors délais s'expliquent par l'augmentation du nombre de dossiers traités par l'équipe, qui a également récupéré les dossiers de Cortal Consors en mai 2014 et la complexité de certains dossiers qui oblige à plusieurs échanges ou rencontres avec le client et la banque.

Pour Cortal Consors

Le délai moyen de traitement des avis pour Cortal Consors est passé de 33 jours ouvrés en 2013 à 25 en 2014.

4.2 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 deux institutions.

CONCLUSIONS		BNP PARIBAS	CORTAL CONSORS
		NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNÉS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNÉS
Conclusions favorables 276 dossiers pour les 2 banques	Conclusions totalement favorables	103	7
	Conclusions partiellement favorables	135	10
Conclusions défavorables au client		554	19

Pour BNP Paribas

Sur 792 avis rendus, 238 ont donné totalement ou partiellement raison au client (213 avis en 2013, 253 en 2012), soit 30 % des médiations traitées. Si la grande majorité de ces avis se traduit par une indemnisation financière du client, une partie d'entre eux permet de corriger des erreurs de la banque ou d'obtenir un rétablissement du client dans son droit.

De nombreux avis sont classés « en avis défavorables » parce qu'il n'y a pas d'indemnisation financière du client, la banque ayant respecté ses obligations légales et qu'en équité il ne me semblait pas juste de dédommager le client comme il le demandait. En effet, les clients s'adressent à la médiation à cause d'une méconnaissance ou une interprétation erronée de la réglementation s'appliquant aux banques ou à eux-mêmes. Par ailleurs, lorsqu'à la suite de l'étude d'une saisine, il me semble plus souhaitable que ce soit à la banque de recevoir le client et de trouver avec lui une solution acceptable dont nous discutons avant, je repasse la main à BNP Paribas qui reçoit le client et lui propose une solution. Celle-ci est en général acceptée par le client car très peu reviennent vers moi. Ces dossiers ne sont pas comptabilisés dans les avis donnés mais dans éligibles retournés vers la banque.

Les avis sont donnés « en droit » et « en équité » comme le prévoit la charte de la médiation de BNP Paribas. Sur les 238 avis ayant proposé une solution favorable ou partiellement favorable au client, 122 avis ont été donnés « en droit », la banque n'ayant pas respecté la réglementation. Je regrette qu'une grande partie des « avis favorables au client en droit » arrive en médiation, car la banque aurait tout intérêt à corriger son erreur au plus vite.

116 avis ont été favorables au client « en équité ». Il s'agit de dossiers où la banque n'a pas fait d'erreur mais où par mon analyse du dossier ou lors de l'entretien avec le client, je m'aperçois qu'il a sincèrement compris quelque chose de différent de ce que la banque a voulu dire, qu'il est dans une situation si problématique qu'il a besoin d'être aidé pour en sortir ou encore quand j'estime que mon intervention permettra de rétablir une relation de confiance avec des clients souvent très anciens et fidèles.

Je n'ai pas connaissance de procès intenté suite à l'une de mes médiations.

Pour Cortal Consors

47 % des avis ont été totalement ou partiellement favorables au client, c'est-à-dire qu'ils ont donné lieu au versement d'une indemnisation conforme ou inférieure à celle que demandait le client.

4.3 Les aspects financiers des avis rendus

	BNP PARIBAS	CORTAL CONSORS
Minimum par dossier	10 €	70 €
Maximum par dossier	10 068 €	7 366 €
Moyenne	784 €	1 815 €

Pour BNP Paribas, le montant global des indemnités versées aux clients s'élève en 2014 à 186 545 €, soit une très forte diminution par rapport aux 328 513 € versés en 2013. Ceci peut s'expliquer par un meilleur traitement des réclamations en amont, d'ailleurs je confirme assez souvent que le dédommagement ou le geste commercial accordé par la banque me paraît suffisant. Les avis traités « en droit » ont donné lieu à une indemnité globale de 136 837 € et « en équité » de 49 708 €.

Pour Cortal Consors, dix des 14 avis partiellement ou totalement favorables ont donné lieu à des propositions d'indemnisation de 70 à 7 366,50 € pour un montant total de 18 153,82 €. À titre de rappel, en 2013 le montant total des propositions d'indemnisation adressées aux clients était de 24 591 €. À noter que le motif d'indemnisation le plus important en termes de coût global pour Cortal Consors, en 2014 comme en 2013, est la fiscalité appliquée lors de rachats de contrats d'assurance vie (cf. une de mes recommandations renouvelée depuis plusieurs années et partiellement suivie d'effet, qui s'adresse également aux assurances gestionnaires des contrats).

Lorsque dans un dossier, il s'agit d'une indemnisation 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. 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.

En conclusion

Si le délai moyen de traitement des avis respecte celui fixé par la charte de BNP Paribas soit deux mois à compter de la réception de la demande du client, l'augmentation significative des saisines en 2014, conjuguée à des absences de collaborateurs s'est traduite par une tension sur les délais de traitement des avis malgré une implication et un engagement fort de ceux qui m'assistent. Je sais que cette situation a pesé sur l'équipe, tant elle a à cœur la qualité du travail qu'elle fournit. Je la remercie vivement pour son implication.

Dans cette période de restrictions budgétaires importantes dans les banques, il me parait difficile d'exiger de BNP Paribas qu'elle renforce encore l'équipe dédiée alors que tous les services doivent au mieux travailler à effectif constant. Au niveau de l'entité de médiation, il nous faut donc trouver une autre manière de traiter les saisines pour gagner du temps tout en maintenant la qualité. J'espère que nous pourrons tester quelques idées en 2015 pour réduire le stock d'avis en attente de traitement.

3 Les recommandations de la médiatrice

Rappel des recommandations de 2010 à 2013 mises en place 43

Rappel des recommandations de 2010 à 2013 non suivies d'effet à fin 2014 45

Suivi des recommandations émises dans mon rapport de 2013 à mettre en place en 2014 47

Nouvelles recommandations à mettre en place en 2015 52

3.1 Rappel des recommandations de 2010 à 2013 mises en place

Depuis 2010, début de ma mission de médiatrice auprès de BNP Paribas et Cortal Consors, les recommandations suivantes ont été suivies d'effet :

Améliorer le traitement des réclamations en amont de la médiation

Des formations à la gestion des conflits et à la nécessité de développer l'empathie et la co-responsabilité ont été mises en place depuis 2013 pour les personnels des services de relations clients. Une journée de formation a été organisée pour chaque équipe du service relations clients dans chaque région en 2014 à l'exception d'une région qui doit le faire en 2015.

Améliorer le traitement de la médiation

- Depuis 2012 le traitement des dossiers de médiation pour BNP Paribas et depuis mi 2014 pour Cortal Consors est effectué par une équipe entièrement dédiée à la médiation, directement rattachée à la Direction générale de la banque de détail en France de BNP Paribas.
- Les coordonnées du médiateur sont rappelées [1] par BNP Paribas et par Cortal Consors sur les courriers de réponse aux réclamations reçues par les services relations consommateurs.
- L'indépendance du médiateur, garantie de la confiance que peuvent avoir les clients et leurs conseils ainsi que BNP Paribas ou Cortal Consors dans le processus, a été affirmée dans la nouvelle charte de la médiation entre BNP Paribas et ses clients signée en septembre 2013. La charte prend en compte les recommandations du Comité de la médiation bancaire et de la Directive européenne encadrant la médiation de la consommation votée en mai 2013. Le médiateur, extérieur à la banque et professionnel de la médiation, sera désigné par une entité paritaire. Il est nommé pour trois ans prorogeables et statue 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. Le rapport annuel du médiateur est public depuis la création de la médiation. Cortal Consors n'a en revanche pas modifié sa charte. N'ayant pas les moyens de mettre en place une équipe dédiée, elle a confié à celle de BNP Paribas l'instruction de ses dossiers de médiation. De cette façon, l'entité de médiation de Cortal Consors est complètement indépendante.
- Afin d'étudier les motivations et de mesurer la satisfaction des clients de la médiation, une enquête, demandée depuis 2011, a pu être conduite fin 2013/ début 2014 auprès des clients de BNP Paribas ayant fait appel à la médiation. Une enquête auprès des services de la banque, autre partie de la médiation, devrait avoir lieu en 2015.
- La saisine du médiateur par internet est maintenant possible. Depuis le 23 juillet 2014, 860 saisines sont parvenues à la médiation par ce canal soit 34 % des saisines du second semestre.

(1) Depuis 2012 pour Cortal Consors, mi 2013 pour BNP Paribas.

- Afin de renforcer la compétence de l'équipe en matière de médiation, un cycle de cinq journées de formation sur les spécificités de la médiation et la posture du médiateur a été programmé pour toute l'équipe médiation. Ces formations se sont déroulées entre novembre 2013 et le premier semestre 2014.

Améliorer l'information du client

- Pour les OST conditionnelles à délai très court (moins d'une semaine) le service Titres de BNP Paribas adresse dorénavant un mail contenant les caractéristiques de l'opération aux agences dont les clients sont concernés. Le conseiller doit ensuite contacter son client.

- BNP Paribas a une page dédiée au phishing et à la sécurité via la rubrique « site sécurisé ». Cette page est mise à jour à chaque nouveau cas de phishing rencontré. Aucun dossier relatif à un phishing sur BNP net ou internet n'a été traité en médiation en 2014.

- Le contenu du SMS pour activer un bénéficiaire de virement ou d'opérations effectuées via BNP Net ou par internet a été modifié pour plus de sécurité. Aucun dossier de médiation sur ce sujet n'a été traité en 2014.

- Ayant eu à traiter quelques cas de personnes ayant signé une convention forfait de compte qui s'étaient vu interdire certains produits ou services prévus dans la convention, j'avais demandé à BNP Paribas de joindre à la convention un document spécifique sur les produits réellement offerts au client et de leur expliquer son fonctionnement. BNP Paribas m'a confirmé qu'il est impossible de modifier l'offre prévue dans la convention « forfait de compte », la liste des produits et services composant obligatoirement l'offre dont peut disposer le client fragilisé. En revanche, il est possible à la banque de proposer des services complémentaires à cette offre dans la mesure où elle estime qu'il n'y a pas de risque pour BNP Paribas. Ces services font l'objet d'un document prévoyant notamment une facturation le cas échéant.

Mieux gérer les fraudes à la carte bancaire

Les moyens pour prouver les fraudes à la carte bancaire sont difficiles à trouver lorsqu'il s'agit d'un retrait effectué dans un distributeur de billets, contesté par le détenteur de la carte alors qu'il n'en a pas été dépossédé. BNP Paribas a mis en place des procédures demandant aux agences de traiter la réclamation le plus vite possible en procédant à la vérification 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 avait dysfonctionnement de l'appareil (ce qui est très rare) ou utilisation frauduleuse de la carte. Les systèmes vidéo installés permettent rarement de vérifier ce qui s'est passé lors de la non délivrance de billets. La banque rappelle aussi que sur instructions de la CNIL, les films ne peuvent être conservés plus de 30 jours, délai trop court pour permettre aux forces de police de les visionner.

Assurer un meilleur suivi des successions

BNP Paribas a modifié l'organisation pour l'ensemble des successions de BDDF. La banque a créé des agences successions spécialisées comprenant :

- un pôle production, chargé du traitement « administratif » de la succession,
- un pôle accompagnement commercial à la disposition des ayants droits.

La qualité des travaux conduits dans l'entité de BNP Paribas, spécialisée dans les successions, a permis de diminuer le nombre de dossiers traités en médiation. Les dossiers de médiation relatifs aux successions ont surtout concerné des situations spécifiques et difficiles comme celles incluant des héritiers non résidents ou des dossiers où la banque ne peut rien faire, le différend existant en réalité entre héritiers.

Toutefois, je regrette que l'informatisation des échanges entre BNP Paribas et les notaires n'ait pas été poursuivie à la suite du travail réalisé en 2008 et 2009 conjointement par le notariat et BNP Paribas sur les procédures et outils communs. Elle devait permettre de diminuer les échanges papier et accélérer le temps de traitement et donc participer à la politique de Responsabilité sociale et environnementale (RSE) de la banque.

En revanche, BNP Paribas n'a pas souhaité pour l'instant retenir certaines de mes recommandations. Si je le déplore, je n'abandonne pas l'idée de revenir à la charge si les différends relatifs aux problèmes rencontrés par les clients revenaient en médiation.

3.2 Rappel des recommandations de 2010 à 2013 non suivies d'effet à fin 2014

Mieux informer le client

THÈME	RECOMMANDATION	SUIVI
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.) 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 ».*	Cette amélioration n'a pas, pour l'instant, été prise en compte par BNP Paribas qui considère que l'offre de crédit consommation est déjà très lourde en nombre de pages, notamment suite à la mise en place de la Réglementation du Crédit Consommation. Utiliser l'un des documents composant l'offre pour l'enrichir de certaines spécificités ne lui paraît pas conforme à la réglementation. Ajouter un document différent nécessitera des développements informatiques longs et coûteux et alourdira encore l'offre remise au client. Même si la lourdeur des contrats imposée par les nouveaux textes rend encore plus utile la nécessité de rajouter les spécificités sur la fiche synthétique du prêt en renvoyant vers le chapitre du contrat. Un exemple sur un document différent et remis avec l'envoi du contrat pourrait également illustrer les spécificités du prêt **Je tiens à renouveler cette recommandation, en précisant que rien n'empêche la banque d'éditer pour ces prêts une fiche complémentaire donnant un exemple.**

THÈME	RECOMMANDATION	SUIVI
Mieux informer les clients lors des transferts de comptes titres	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 : délai approximatif pour 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. Seront notamment indiqués les délais nécessaires au transfert en fonction du type de valeurs détenues en portefeuille. Le bordereau de transfert actuellement utilisé par les points de vente sera également revu afin de limiter le nombre de rejets. Ce bordereau pourra être complété par des informations concernant le blocage du transfert en présence d'une OST sur la ligne à transférer, le blocage de toutes les lignes à transférer sur un PEA en présence d'une OST, le délai minimum nécessaire pour le transfert des valeurs étrangères, etc… **Fin 2014, je n'ai pas reçu d'informations sur la mise en place effective de cette modification. Je renouvelle ma recommandation.**
Améliorer l'information sur les frais pour les prêts	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, le premier pour facturer les frais de décompte et le second pour l'échéance du prêt alors qu'aujourd'hui, les frais sont inclus dans le prélèvement de l'échéance suivante.	La banque étudie les mécanismes existants et les solutions possibles. Apparemment la mise en place de 2 prélèvements distincts est complexe et coûteuse. **Fin 2014, je n'ai pas eu d'information sur la mise en place effective de cette modification. En revanche, je n'ai pas eu de dossier de médiation relatif à ce problème en 2014.**

Renforcer la protection du consommateur sans déresponsabiliser les acteurs

THÈME	PROPOSITIONS	SUIVI
Tester les documents d'information sur un panel de clients	Pour s'assurer de la compréhension des documents et du contenu des contrats, renforcer les tests auprès de panels de consommateurs	BNP Paribas me dit avoir mis en place cette recommandation mais je n'ai pu obtenir aucun exemple de réalisation.
Se servir des extraits de compte pour donner des informations pédagogiques	Envoi au client de messages ciblés par messagerie électronique ou sur les extraits de compte : rappeler par ex. le coût ou les conséquences d'un rejet de chèques, les risques courus en cas d'échéances de prêt non payées, etc.	Les messages ciblés existent déjà mais sont plutôt à usage commercial que pédagogique. À ce jour, aucune modification des systèmes d'information n'est prévue pour délivrer ce type de messages. Dans le cadre de « Préférence client », programme de transformation de la relation Client de BNP Paribas, de nouveaux engagements ont été pris pour prendre en charge les besoins des clients et les soutenir dans les moments difficiles – envoi automatique d'alertes, par SMS, messagerie sécurisée ou email. Je prends note de cet engagement de la banque mais ayant eu en 2014 de nombreux dossiers de contestation de frais générés par un dépassement d'autorisation de découvert, je vérifierai si ces conflits diminuent en 2015 grâce à ce nouveau programme d'accompagnement des clients.

3.3 Suivi des recommandations émises dans mon rapport de 2013 à mettre en place en 2014

Être plus proactif dans les relations avec les clients

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
Évaluer les collaborateurs sur leur capacité à saisir les occasions de contact avec les clients	Certains clients qui viennent en médiation sont mécontents de leurs relations avec leur banquier car Ils ont l'impression que leur conseiller ne les appelle que pour leur proposer un produit alors qu'ils voudraient qu'il les contacte lors d'un incident sur leur compte, ou leur donne une information susceptible de les intéresser…	Évaluer les conseillers suivant leur capacité à rendre service à leurs clients, à saisir toute occasion de contact personnalisé : modification d'un découvert autorisé, suivi d'un dossier de demande prêt, OST, incident sur le compte, rejet de chèque…	Je n'ai obtenu aucune information de la part de BNP Paribas sur le suivi de cette recommandation. En revanche, il me semble que la nouvelle politique « Préférence client », va vraisemblablement avoir des répercussions sur les évaluations des collaborateurs. BNP Paribas me précise que « Préférence Client » est à la fois une ambition pour les clients mais aussi pour les collaborateurs. Transformation en profondeur qui implique un développement des compétences à la fois en termes d'expertise (création de 700 à 1 000 postes de conseillers spécialistes) ainsi que le développement des compétences relationnelles (Service Academy, plateforme à disposition des collaborateurs pour développer la culture de services) ; projet de service agence piloté par le Directeur de l'agence et co construit avec son équipe…) ; formation de 20 000 collaborateurs.

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
Améliorer l'accompagnement du client lors d'un rachat sur assurance vie	Plusieurs clients de BNP Paribas et de Cortal Consors se sont plaints d'avoir été mal conseillés ou mal informés sur les modalités de rachat sur leur assurance vie, notamment en matière de fiscalité. Ils ont en effet demandé à leur conseiller de procéder à un rachat sur leur assurance vie gérée par Cardif sans préciser la fiscalité qu'ils souhaitaient voir appliquée. Sans information spécifique, Cardif applique l'impôt sur le revenu, pénalisant sévèrement certains clients qui découvrent la fiscalité appliquée à réception de leur feuille d'impôts, donc trop tard pour une correction. L'information est indiquée automatiquement dans le document de rachat mais cela ne prouve pas que le sujet a été évoqué par le conseiller. La procédure prévoit que le client devrait demander par écrit la fiscalité souhaitée au moment de la demande de rachat ou par un courrier séparé. Mais ces modalités ne sont pas exposées clairement dans les informations données au client. D'autre part tous les clients ne pensent pas poser la question. La banque renvoie donc la responsabilité sur le client.	Exiger que le service qui reçoit la demande de rachat sur assurance vie vérifie si l'information sur la fiscalité souhaitée a bien été donnée par le client et dans le cas contraire appeler le client pour lui demander la fiscalité qu'il souhaite voir appliquée. Rendre le renseignement du choix fiscal obligatoire lors de la saisie de la demande de rachat.	De nouveaux cas de médiation relatifs à ce problème ont encore été reçus en 2014. BNP Paribas m'indique que le choix fiscal figure dans la demande de rachat. Les quelques cas remontés à la médiation relèvent essentiellement d'un manque de communication entre le conseiller et le client. Un message est à nouveau transmis aux équipes dans le cadre des contrôles conformité et l'avis de la médiatrice est envoyé au conseiller.

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
Améliorer le traitement des réclamations complexes ou ayant un fort impact financier	**Favoriser la mise en relation avec un spécialiste de la banque pour les clients confrontés à un problème complexe.** Un des plus gros dossiers traités en médiation concernait un défaut d'exécution sur une opération titres complexe dépassant les compétences de l'agence malgré la bonne volonté et l'implication du conseiller. Connaissant la complexité du problème, le client avait demandé à maintes reprises à rencontrer un spécialiste, ce qui lui avait 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 face à un problème complexe de rencontrer un spécialiste de la banque ou mettre au sein des back offices un interlocuteur clients (toutefois, le client peut bénéficier de conseils de spécialistes, par exemple dans le domaine de l'épargne, à la demande de son conseiller).	Cf. réponse supra. Préférence Client prévoit la création de 700 à 1 000 postes de conseillers spécialistes, notamment de conseillers en Epargne et Prévoyance et en Immobilier.
	Modifier l'état d'esprit du traitement des réclamations à fort enjeu financier ou commercial	En cas d'erreur de la banque ayant un fort enjeu financier pour le client ou pour la banque, au lieu de rechercher toutes les fautes du client pour justifier les erreurs de la banque, mettre en place une réunion pour permettre des échanges, éventuellement en présence du médiateur, entre les spécialistes concernés et le client afin d'analyser ensemble les raisons du problème et imaginer les solutions possibles.	Les 2 nouveaux cas qui se sont présentés en 2014 ont donné lieu à une rencontre avec la banque à la demande de la médiatrice. La banque et le client ont pu s'expliquer en direct.

Améliorer l'information du client

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
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.	La banque m'indique que le relevé de compte n'enregistre que les opérations passées en compte. Les clients sont donc informés des rejets par courrier.

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
Améliorer l'information sur les rejets de chèques	La lettre « Murcef », envoyée par BNP Paribas lors d'un incident de compte, donne cinq jours au client pour régulariser sa situation lorsqu'un chèque est présenté sur un compte insuffisamment approvisionné. Elle 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 solutions 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.	Les nouveaux dispositifs mis en place par BNP Paribas prévoient l'envoi plus systématique d'alertes pour tous les évènements clients.
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, l'un des conjoints découvre souvent les problèmes lorsqu'il se trouve inscrit au fichier de la Banque de France pour des 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.	**Cette proposition est intéressante et nous allons étudier sa faisabilité.**

Faire évoluer certaines procédures internes

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
Enregistrer les échanges téléphoniques avec les clients	Tout entretien avec un client doit faire l'objet d'un compte rendu informatisé pouvant être consulté en cas de réclamation du client. Toutefois, leur qualité varie suivant les conseillers et quelquefois ils ne sont même pas rédigés. En cas de désaccord entre la banque et le client sur le conseil donné ou l'exécution d'une opération, on ne peut se baser sur des données invérifiables.	Je propose deux solutions : • Enregistrer toutes les communications téléphoniques avec le client, comme c'est le cas chez Cortal Consors, ce qui est fort utile au traitement des réclamations et à la médiation, • Envoyer un courrier ou un courriel au client pour lui confirmer le contenu des échanges.	BNP Paribas ne prévoit pas, à ce jour, de donner suite à cette recommandation.

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
Pour les majeurs sous tutelle	BNP Paribas refuse d'indiquer les coordonnées du tuteur sur le chéquier d'un majeur sous tutelle, ce qui complique sa mission lorsque les destinataires du chèque répondent à l'adresse du client et non à celle du tuteur avec les conséquences que cela peut avoir.	Indiquer le nom du tuteur sur le carnet de chèques des majeurs sous tutelle.	BNP Paribas propose une offre de plus en plus développée pour accompagner les majeurs protégés. Les majeurs protégés disposent d'un chéquier spécifique permettant un contrôle des opérations.
Dans le traitement des successions	Pour débloquer les fonds, BNP Paribas exige que le notaire traitant la succession justifie ses instructions par l'envoi du testament à la banque. Ce que refusent certains notaires.	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 l'envoi du testament à la banque pour vérification. Le notaire est un officier public et ministériel qui engage sa responsabilité dans le traitement d'une succession et l'application du testament.	Cette recommandation a été transmise à l'agence succession de BNP Paribas pour étude.

Améliorer la qualité de la médiation

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
Saisine par internet	Aujourd'hui, les clients ne peuvent saisir le médiateur que par courrier.	Mettre en place un site dédié au médiateur pour saisine en ligne.	Mis en place le 23 juillet 2014.
Poursuivre la mesure de la satisfaction des clients	Une enquête téléphonique a été lancée fin 2013 pour les clients particuliers de la médiation.	Conduire ce même genre d'enquête auprès des services de la banque.	Reporté à 2015.
Exploiter les enquêtes clients	De nombreuses pistes d'amélioration ont été repérées.	Définir un plan d'action.	Un plan d'action a été défini en fin d'année 2014. Il commencera à être appliqué début 2015.

3.4 Nouvelles recommandations à mettre en place en 2015

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS
Carte bancaire	En cas de fraude, le service spécialisé dans le traitement des problèmes sur carte bancaire envoie au client un courrier type, signé « service clientèle » donc anonyme et sans considération ni empathie pour les problèmes rencontrés par le client.	Manifester une empathie pour la situation du client dans le courrier envoyé par le service monétique. Le signer du nom de la personne qui a traité le dossier.
	Les clients découvrent notamment à l'étranger qu'ils ne peuvent plus retirer d'espèces, car ils ont atteint leur plafond. Aucune information n'est envoyée au client lors d'une modification du plafond de retrait et de paiement, à l'initiative de la banque.	Au moment du renouvellement de la carte et à chaque modification du plafond à l'initiative de la banque, prévenir le client et lui indiquer le montant du plafond autorisé en France et à l'étranger.
	Les clients découvrent en lisant leur relevé que leur carte a été utilisée à leur insu et pensent qu'elle a été soit contrefaite alors que vraisemblablement « empruntée par un proche » soit détournée par des commerçants malhonnêtes notamment à l'étranger.	Pourquoi ne pas proposer comme un service supplémentaire auquel peuvent adhérer les clients, l'envoi d'un SMS dès qu'un débit est porté sur la carte. Le client pourrait alors intervenir très vite, voire immédiatement auprès de sa banque ou du commerçant en cause. Certains concurrents de Visa offrent déjà ce service. De même, pourquoi ne pas rappeler à nouveau aux agences la possibilité de faire lire la puce quand un client conteste des opérations effectuées ? Trop de clients pensent encore que leur carte a été contrefaite alors qu'elle a été utilisée avec leur code. La puce enregistre les 20 dernières opérations effectuées.
Chèques	Plusieurs avis ont été donnés sur des litiges relatifs à un découvert, suite à la remise d'un chèque non honoré par l'émetteur. Les montants des chèques ayant été crédités sur leur compte, les clients ont pensé qu'ils pouvaient disposer des fonds. Ils ne comprennent pas que la banque débite leur compte plusieurs jours après le dépôt lorsque le chèque est sans provision ou volé.	J'ai noté que BNP Paribas n'indique pas sur le relevé de compte « sous réserve d'encaissement » lors de la remise d'un chèque. Compléter le libellé des relevés de comptes lors de remise de chèques à l'encaissement en précisant « sous réserve d'encaissement ».
Prêts	Lorsqu'un ancien client a encore des prêts chez BNP Paribas, il est obligé d'y garder un compte courant pour régler ses échéances. Ce compte inactif ne sert qu'à recevoir les fonds versés pour remboursement de prêt et débiter de la mensualité. Cela coûte cher à la banque et alourdit la gestion du client.	Donner la possibilité au client d'être prélevé sur son compte dans une autre banque ou lui permettre de virer les mensualités sur un compte technique de BNP Paribas.

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS
Relation client	Dans l'enquête conduite sur la médiation, les clients se plaignent de ne plus avoir d'interlocuteur à la banque à partir du moment où ils ont saisi la médiation.	Accompagner le client, au niveau du groupe ou de la direction régionale dont dépend l'agence, dans sa démarche auprès de la médiation.
	À la suite d'un problème rencontré par un tuteur, la banque ayant répondu que la personne sous tutelle n'était pas une cliente, je me suis aperçue que souvent les femmes étaient enregistrées uniquement sous leur nom de femme mariée.	Je demande que les femmes soient enregistrées sous leur « nom de jeune fille », leur vrai nom d'identité, le nom de l'époux étant un nom d'usage qui peut changer en cas de divorce.
Successions Cortal Consors	Lors d'un dossier de succession, géré par Cortal Consors, un client se plaignait de la manière dont son dossier était traité. D'une part, la banque adressait les courriers au nom de son épouse décédée et d'autre part ne manifestait aucune empathie pour le récent veuf sans même un mot de condoléances, à l'inverse de ce que fait BNP Paribas.	Je propose à l'équipe successions de Cortal Consors de se rapprocher du service spécialisé de BNP Paribas et de s'inspirer des outils qu'elle a mis en place.
PERP	Autoriser exceptionnellement le remboursement de tout ou partie du PERP de personnes très fragilisées et n'entrant pas tout à fait dans l'un des 6 cas prévus par la loi.	Recommandation qui s'adresse aux Pouvoirs Publics.

En conclusion

J'apprécie que depuis début 2015, BNP Paribas et moi-même ayons pu retrouver notre rythme de réunions bimestrielles souvent annulées en 2014 compte tenu des exigences de la conjoncture. Nous pourrons ainsi à nouveau étudier les recommandations faites dans chaque rapport et échanger sur un meilleur traitement des médiations grâce à un accompagnement plus ciblé du client par la banque.

4 Annexes

Annexe 1 : Évolution des textes relatifs à la médiation et à la consommation 55

Annexe 2 : Processus de traitement des saisines 62

Annexe 3 : Tableau synthétique des domaines des saisines et des avis en 2014 63

Annexe 4 : Charte de la médiation de BNP Paribas 64

Annexe 5 : Charte de la médiation de Cortal Consors 69

Annexe 6 : Liste des participants au Club des médiateurs de service au public 73

Annexe 1
Évolution des textes relatifs à la médiation et à la consommation

Loi du 17 mars 2014 relative à la consommation dans les relations avec les clients particuliers

Cette loi vise à favoriser la relance économique et améliorer la protection des consommateurs. Elle contient un ensemble de dispositions sur la protection des consommateurs. L'action de groupe est « la mesure phare » de ce texte et la plus médiatisée.

Dans ses 161 articles, elle prévoit essentiellement :

La mise en place d'une nouvelle action collective appelée « action de groupe », développée dans le Décret n° 2014-1081 du 24 septembre 2014

Il s'agit d'une action en justice menée par une association agréée de consommateurs présente sur le territoire national, elle est portée devant le tribunal de grande instance. Son but est de permettre à des consommateurs d'obtenir collectivement réparation de leurs préjudices patrimoniaux suite au manquement d'un professionnel à ses obligations légales ou contractuelles en droit de la consommation ou de pratiques anticoncurrentielles (entente, abus de position dominante, prix abusivement bas).

Un renforcement des dispositions légales encadrant le crédit aux consommateurs

- **Le crédit renouvelable,** qui contient l'obligation de proposer un crédit amortissable en complément de certains crédits renouvelables.
- **Le regroupement de crédit,** avec l'encadrement de la publicité, par l'ajout des mentions obligatoires supplémentaires.
- **La rémunération du vendeur,** avec l'interdiction de lier la rémunération du vendeur au taux ou type de crédit, généralisée à tous les crédits.
- **L'exclusion de la solidarité des époux ou pacsés,** lorsque le montant cumulé des emprunts souscrits semble trop important.

Un renforcement des relations précontractuelles et contractuelles

- **L'obligation générale d'information précontractuelle qui s'ajoute ou se combine à celles qui existent déjà :** propre à un produit (par ex. crédit renouvelable) ou à une situation de vente (par ex. démarchage et/ ou vente à distance).
- **Une formalisation des opérations d'achat/vente des métaux précieux, comprenant une information préalable sur les prix avec :** la formalisation d'un contrat écrit et un délai de rétractation de 24 heures.

Une légalisation du service de mobilité bancaire avec des obligations imposées à tous les prestataires de service de paiement (PSP) :

- la clôture du compte de dépôt ou compte sur livret,
- la mise à disposition gratuite d'une documentation relative à la mobilité bancaire,
- l'information sur l'existence d'un service de traitement des réclamations liées à la mobilité.

Un nouvel encadrement du démarchage téléphonique incluant :

- la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition,
- l'obligation pour le professionnel d'informer le consommateur sur le droit de s'inscrire sur cette liste,
- l'interdiction pour le professionnel de démarcher le consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes, et de louer ou de vendre un ou des fichiers comportant les coordonnées de consommateurs inscrits sur cette liste.

Un renforcement de la législation sur les clauses abusives et illicites

De nouveaux pouvoirs et moyens d'action sont donnés :

- **au juge** pour écarter d'office la clause dont le caractère abusif ressort des éléments du débat,
- **aux associations de consommateurs** pour demander au juge de déclarer que la clause abusive ou illicite dans un contrat soit réputée non écrite dans tous les contrats identiques y compris ceux qui ne sont plus proposés,
- **à la DGCCRF** pour prononcer des amendes administratives en cas de non respect d'une injonction imposée ou en cas de clauses « noires » dans un contrat.

Un assouplissement des conditions d'assurance – emprunteur avec :

- la substitution par l'assuré-emprunteur de l'assurance de groupe attaché à un crédit immobilier, étendue à un an à compter de la signature de l'offre de prêt,
- la faculté de résiliation / renonciation à un contrat d'assurance, fixée à 14 jours en cas de sur assurance, applicable pour les risques de mauvais fonctionnement, perte, vol ou dommage et pour les assurances voyages.

Une aggravation des sanctions pénales

Spécifiques en matière de crédit à la consommation

Des amendes de 30 000 € sont portées à 300 000 €, notamment pour les infractions jugées les plus graves dans le :

- crédit à la consommation : en cas de paiement par l'emprunteur avant le délai de 7 jours d'enregistrement sur une liste de rétractation,
- crédit immobilier : en cas de réception d'un paiement par l'emprunteur avant l'acceptation de l'offre, non respect du délai de réflexion de 10 jours.

Aggravation des sanctions pénales pour les infractions les plus graves au droit de la consommation

Notamment pour les pratiques commerciales trompeuses, sanctionnées par 2 ans d'emprisonnement et 3 000 000 € d'amende (quintuplée pour les personnes morales déclarées responsables pénalement), montant qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires en fonction des avantages retirés du manquement.

Un renforcement des moyens d'action de la DGCCRF

Pouvoirs d'enquête renforcés et création de sanctions administratives.

Décret n° 2014-738 du 30 juin 2014 relatif à l'offre spécifique afin de limiter les frais en cas d'incident par les consommateurs en situation de fragilité

Ce décret, issu de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013, prévoit la protection des consommateurs placés dans une situation de fragilité. Il adapte le code monétaire et prévoit diverses mesures visant à intégrer, notamment les services bancaires suivants :

- un compte de dépôt assorti d'une carte de paiement à autorisation systématique et de deux chèques de banque par mois,
- les dépôts et retraits d'espèces dans l'agence tenant le compte : quatre virements mensuels SEPA et un nombre illimité de prélèvements SEPA,
- un moyen de consultation du compte à distance,
- la fourniture d'un RIB et un changement d'adresse une fois par an,
- le plafonnement des commissions d'intervention (à concurrence de 4 euros par opération et 20 euros par mois.

Le décret oblige par ailleurs les établissements de crédits à détecter les clients en situation de fragilité financière et à leur proposer, par écrit, cette offre spécifique.

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires

Cette loi établit une dénomination commune des principaux frais et services bancaires que les établissements de crédit sont tenus de respecter. Ce dispositif vise à simplifier l'accès aux informations tarifaires pour le consommateur et à améliorer les relations entre les établissements de crédit et leurs clients professionnels, personnes physiques. Cette loi adapte plusieurs dispositifs de manière transversale entre autres :

L'obligation de remettre une convention de compte écrite aux clients (article L312-1-6 du code monétaire et financier).

La loi est complétée par l'arrêté du 1er septembre 2014 et énumère cinq catégories d'informations qui doivent être incluses dans cette convention à compter du 1er avril 2015 :

- des informations relatives au prestataire de services de paiement,
- des informations concernant le compte de paiement,
- des informations relatives à la communication entre le prestataire et son client,
- les conditions tarifaires,

- des dispositions générales : durée modification et clôture du compte, droit applicable, juridiction compétente, voies de réclamation et de recours, dispositif éventuel de médiation, coordonnées et adresse de l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

L'amélioration de l'information de l'emprunteur et la fixation des modalités de calcul et de publicité du taux d'intérêt légal.

Le décret n° 2014 – 115 du 2 octobre 2014 fixe les modalités de calcul et de publicité du taux d'intérêt légal en ce qui concerne la souscription d'un crédit immobilier ou d'un crédit à la consommation assorti d'une proposition d'assurance.

- **Pour le crédit à la consommation,** la loi impose au prêteur d'indiquer le coût de l'assurance, dans tout document publicitaire, à l'aide de l'exemple représentatif qu'il doit donner lorsque la publicité indique un taux d'intérêt ou des informations chiffrées liés au coût du crédit.

- **Pour le crédit immobilier,** la loi impose au prêteur d'indiquer le coût de l'assurance dans tout document remis préalablement à l'offre et comportant des éléments chiffrés sur l'assurance de groupe.

Dans les deux cas, le taux est exprimé :

En taux annuel effectif de l'assurance TAEA, qui permet à l'emprunteur de comparer ce taux avec le TAEG ou TEG du crédit, en montant total dû en euros sur la durée du prêt et en euros par mois (crédit à la consommation) ou par période (crédit immobilier en précisant si ce montant s'ajoute ou non à l'échéance de remboursement du crédit).

Le décret N° 2014-1190 du 15 octobre 2014 précise les modalités de fixation du TAEA. À compter du 1er janvier 2015, le TAEA se calculera en soustrayant au taux effectif global du crédit incluant toute assurance proposée, le taux effectif global du crédit sans aucune assurance. Le TAEA doit être accompagné de la mention des garanties (décès, incapacité, invalidité, perte d'emploi) dont il intègre le coût.

Directive 2014/92 ue du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés au changement et l'accès des comptes de paiement.

L'objectif de cette directive est d'améliorer et de développer en faveur du consommateur un marché intégré des services bancaires de détail au sein de l'Union européenne. À cette fin, elle instaure un cadre juridique destiné à remédier au manque de transparence et de comparabilité des frais, à la difficulté de changer de compte en banque ou d'ouvrir un compte de paiement faute de pouvoir justifier d'une adresse permanente dans l'État membre où se trouve l'établissement de crédit teneur du compte ou tout autre prestataire de services de paiement. La directive devra être transposée en droit national au plus tard le 18 septembre 2016.

Les principaux apports et impacts de la directive sont les suivants :

Élaboration de deux documents :

Les PSP devront établir un document d'information tarifaire ainsi qu'un glossaire intégrant une terminologie normalisée qui aura été préalablement élaborée par l'autorité bancaire européenne (ABE) à partir de listes provisoires, préparées par chaque état membre, des services de paiement les plus représentatifs soumis à ses frais.

Révision du document d'information tarifaire :

Les PSP devront faire évoluer le format de ce document afin de le rendre conforme aux nouvelles exigences de présentation normalisée définies par l'ABE ainsi qu'aux autres dispositions de la directive. Pour que ce document soit facilement identifiable, un symbole commun à l'ensemble des PSP devra être apposé sur la première page à côté de la mention « document d'information tarifaire ».

Mise à jour de l'ensemble des documentations contractuelles et marketing existantes :

Les PSP auront l'obligation de mettre à jour leur documentation, leurs sites internet, leurs applications et autres documents ou supports marketing afin de les mettre en conformité avec la terminologie normalisée de la liste finale.

Mise en place de sites internet comparateurs :

Les consommateurs devront avoir accès gratuitement à au moins un site internet permettant de comparer les frais facturés par les PSP. Afin de permettre une comparaison la plus représentative possible du marché de l'offre des comptes de paiement, ces sites devront utiliser les termes de la liste finale et utiliser un langage clair et non ambigu.

Transfert de compte de paiement :

Les PSP devront offrir à leur client un service de changement de compte, au sein d'un même état membre, ainsi qu'un service d'assistance afin de faciliter l'ouverture transfrontalière des comptes de paiement.

Compte de paiement assorti de prestations de base :

Les états membres devront décider si l'ensemble des établissements de crédit, ou seulement une partie d'entre eux, devra proposer des comptes de paiement donnant accès uniquement à certains services de paiement jugés essentiels. Quelque soit le choix arrêté par chaque état membre, l'accès devra être garanti sur l'ensemble du territoire national. La directive étant d'harmonisation minimale, les états membres pourront maintenir ou adopter des dispositions plus strictes visant à protéger les consommateurs.

Directive 2014/17/UE du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel

Le texte innove en introduisant des principes issus de la réglementation des produits financiers pour encadrer l'activité des prêteurs et des intermédiaires de crédit immobilier.

La directive sur le crédit immobilier compte une cinquantaine d'articles parmi lesquels seules deux dispositions sont d'harmonisation maximale : la communication d'informations précontractuelles au moyen d'une fiche d'information standardisée (FISE) et le calcul du TAEG (Annexe I de la directive). Cette directive devra être transposée au plus tard le 21 mars 2016.

Sont encadrés par la directive les contrats de crédit immobilier à usage résidentiel, garantis par une hypothèque ou par une sûreté comparable, et les contrats de crédit destinés à permettre l'acquisition ou la construction d'un bien.

La directive encadre également la publicité qui comporte des éléments chiffrés. Elle doit contenir un exemple représentatif assorti d'informations de base. Une large place est faite à l'information du consommateur avant la conclusion du contrat : obligation d'assurer la disponibilité permanente d'informations générales sur les contrats de crédit (incluant un exemple représentatif), obligation de fournir, par le biais de la FISE, des informations personnalisées pour permettre au consommateur de comparer les crédits disponibles. Le consommateur doit ensuite recevoir des explications adéquates, notamment sur les principales caractéristiques des produits proposés.

Le prêteur doit par ailleurs procéder à l'évaluation de la solvabilité du consommateur en prenant en compte les facteurs permettant de vérifier la probabilité que le consommateur remplisse ses obligations aux termes du contrat de crédit (informations relatives aux revenus et dépenses du consommateur et autres critères économiques et financiers). Le prêteur accorde le crédit si le résultat de l'évaluation de solvabilité est concluant. Si le crédit est rejeté, il informe le consommateur sans toutefois devoir fournir les raisons du refus du crédit.

À réception de l'offre, le consommateur dispose d'un délai de sept jours pour comparer les offres.

Au stade de l'exécution du contrat, la directive instaure un droit de remboursement anticipé total ou partiel.

Par ailleurs, la directive introduit des règles de conduite applicables aux prêteurs et aux intermédiaires de crédit (dont le statut est réglementé par la directive) dans le cadre de leur activité. Ils doivent agir d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle. La politique de rémunération du personnel doit respecter ces principes.

Instructions et jugements en faveur du consommateur

DROIT EUROPÉEN : Les obligations précontractuelles du prêteur

Le 18 décembre 2014, la CJUE s'est prononcée sur les modalités d'exécution des obligations précontractuelles d'information et de vérification de la solvabilité de l'emprunteur. Elle confirme que la charge de la preuve de l'exécution des obligations précontractuelles d'information du prêteur doit reposer sur celui-ci, une clause type du contrat de crédit n'ayant à cet égard qu'une valeur d'indice. Quant aux informations fournies par l'emprunteur sur sa solvabilité, le prêteur dispose d'une marge pour apprécier leur caractère suffisant et n'est pas tenu d'effectuer des contrôles systématiques de ces informations.

DROIT EUROPÉEN : le renforcement des pouvoirs de l'AEMF

Le 22 janvier 2014, la CJUE s'est prononcée sur les pouvoirs de l'autorité européenne des marchés financiers (AEMF). Cet arrêt renforce le système européen de surveillance financière issu du paquet de supervision adopté par le parlement européen le 22 septembre 2010 qui comprend outre l'AEMF, le comité européen du risque systémique, l'autorité bancaire européenne des assurances et des pensions professionnelles, le comité mixte des autorités européennes de surveillance.

Il est important de rappeler que l'article 28 du règlement n° 236/ 2012 permet à l'Autorité Européenne des Marchés Financiers (AEMF), dans le cas de ventes à découvert, de prendre des mesures contraignantes de portée générale ainsi que des décisions adressées aux personnes physiques ou morales. Les pouvoirs de l'AEMF sont ainsi confortés face aux autorités nationales.

DROIT FRANÇAIS : l'interprétation des contrats en faveur des consommateurs CASS. CIV. 2E, 3 Juillet 2014.

La 2ème chambre civile de la cour de cassation, dans sa décision du 3 juillet 2014, s'est prononcée sur l'interprétation des contrats en faveur des consommateurs. Elle confirme qu'en présence de deux clauses d'assurance conclues avec la même compagnie, comprenant chacune des clauses claires et précises de garantie, mais dont la juxtaposition crée une ambigüité, la stipulation la plus favorable au consommateur doit être appliquée.

Recommandation de l'AMF sur les rémunérations et avantages reçus dans le cadre de la commercialisation et de la gestion sous mandat d'instruments financiers.

L'Autorité des Marchés publics Financiers (AMF) a publié sa position le 10 juillet 2013 dans la recommandation n° 2013 – 10 sur les rémunérations et avantages (plus connus sous le terme anglais d'inducements) reçus dans le cadre de la commercialisation et de la gestion sous mandat d'instruments financiers. L'élaboration de procédures, l'information et l'amélioration de la qualité du service sont mis en exergue.

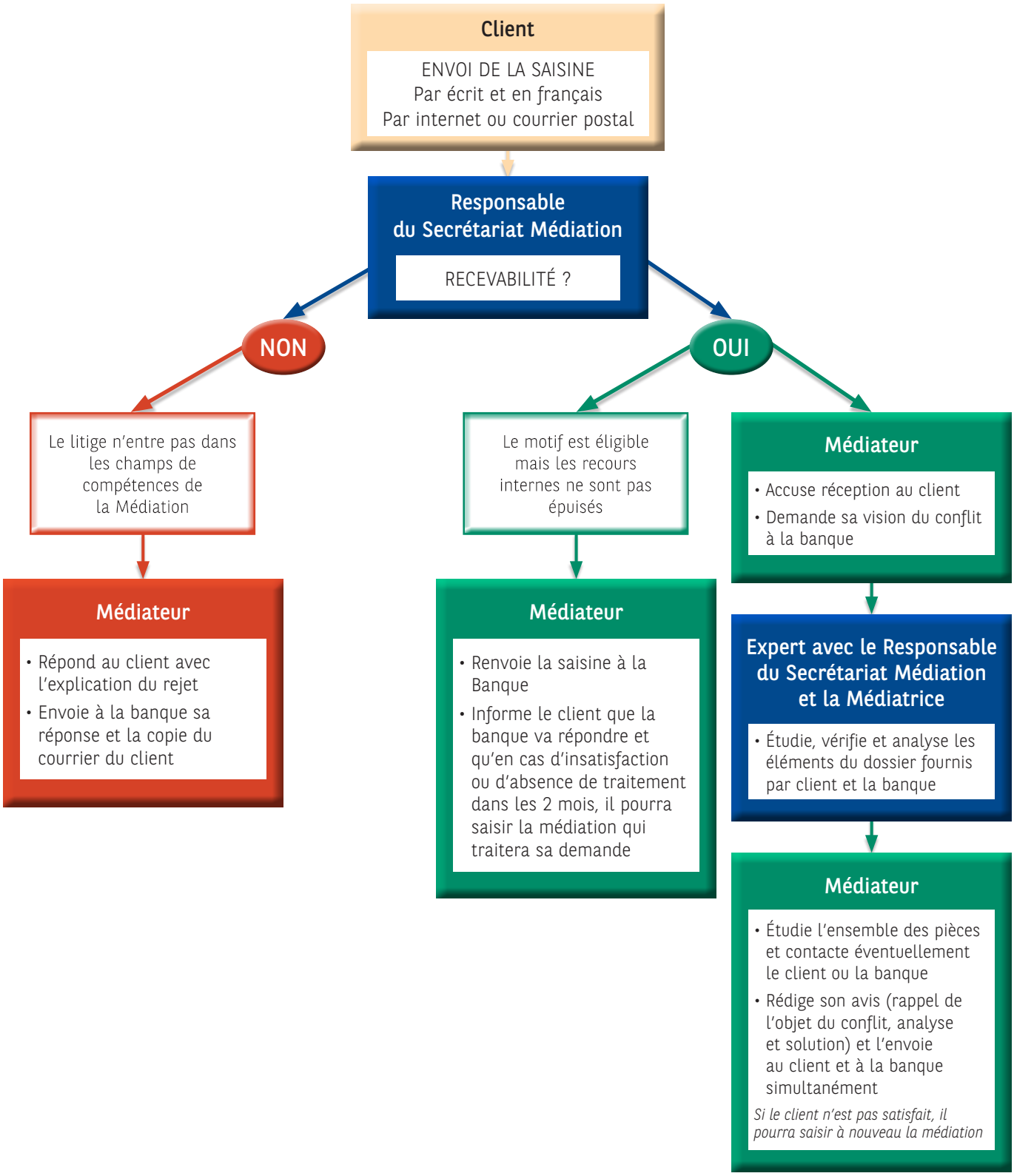
Ainsi, les PSI devront formaliser des procédures internes d'identification et de classification pour chaque catégorie d'inducements, dans les deux catégories suivantes :

- **Les rémunérations entre PSI et client :** rémunération, commissions ou avantages non monétaires versés ou fournis au client ou par celui-ci, ainsi qu'à toute personne agissant au nom du client. Les rémunérations appropriées d'autres services qui permettent la prestation de services d'investissements (par exemple le paiement de droits de garde, de commission de change).

- **Les rémunérations, commissions ou avantages non monétaires, versés ou fournis, soit à un tiers ou à une personne le représentant,** par ce tiers ou par une personnes agissant en son nom. Il peut s'agir, par ex. des rémunérations versées à leurs distributeurs par les émetteurs ou producteurs des instruments financiers.

- Dans ce cas, le PSI doit respecter trois conditions :
  - le client doit être informé clairement de l'existence de la nature et du montant de la rémunération, de la commission ou de l'avantage ou si cette information n'est pas possible, de son mode de calcul.
  - l'objectif de cet inducement doit être d'améliorer la qualité du service fourni au client,
  - le paiement ne doit pas nuire à l'obligation d'agir au mieux des intérêts du client. En d'autres termes, le PSI ne doit pas privilégier ses intérêts au détriment de ceux de son client.

Annexe 2
Processus de traitement des saisines



Annexe 3
Tableau synthétique des domaines des saisines et des avis traités en 2014

THÈMES	DOSSIERS REÇUS		AVIS	
FONCTIONNEMENT DU COMPTE	**826**	**19,4 %**	**165**	**20,8 %**
Ouverture, clôture, transfert de compte, successions	215	26 %	31	19 %
Incidents : découvert autorisé / non autorisé, interdiction bancaire…	479	58 %	112	68 %
Contestations d'écritures, modifications, demandes de documents, divers….	132	16 %	22	13 %
MOYENS DE PAIEMENT	**541**	**13 %**	**170**	**21,5 %**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…)	281	52 %	119	70 %
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification…)	103	19 %	19	11 %
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…)	157	29 %	32	19 %
VENTES GROUPÉES	**19**	**0,4 %**	**1**	**0,1 %**
TARIFICATION	**578**	**13,6 %**	**150**	**18,9 %**
Fonctionnement compte de dépôt	58	10 %	10	7 %
Incidents compte de dépôt	439	76 %	114	76 %
Tarification/autres	81	14 %	26	17 %
OPÉRATIONS DE CRÉDIT (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayés, demande de renégociation…)	**455**	**10,6 %**	**113**	**14 %**
ÉPARGNE (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée…)	**74**	**2 %**	**25**	**2,6 %**
PLACEMENTS FINANCIERS (assurance vie) / **BOURSIERS** (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre…)	**224**	**5,3 %**	**105**	**13,3 %**
ASSURANCES (habitation, véhicule, prévoyance, décès, DIT, perte emploi)	**97**	**2,3 %**	**44**	**5,6 %**
BANQUE LIBRE SERVICE	**31**	**0,7 %**	**12**	**1,5 %**
BANQUE À DISTANCE	**60**	**1 %**	**7**	**0,9 %**
CONTENTIEUX	**598**	**14 %**		
DIVERS NON ÉLIGIBLE (non client, pas de litige, autre banque…)	**757**	**17,7 %**		
TOTAL	4 260	100 %	792	100 %

Annexe 4
Charte de la médiation de BNP Paribas

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.

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.

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.

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.

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.

Annexe 5
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.

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).

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.

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.

Annexe 6
Liste des participants au Club des médiateurs de service au public

Membres d'honneur

Le Défenseur des droits

Michel ASTRUC

Claire BRISSET

Jocelyne CANETTI

Jean-Paul DELEVOYE

Ivan ROTH

Membres

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières

Le Médiateur des Ministères Économiques et Financiers

Le Médiateur du Groupe de la Caisse des Dépôts

Le Médiateur auprès de BNP Paribas, de Cortal Consors et de B*Capital pour la clientèle des Particuliers

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

Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'assurances

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole

Le Médiateur de l'Eau

Le Médiateur national de l'énergie

Le Médiateur du Groupe EDF

Le Médiateur des Communications Electroniques

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 Médiateur des rédactions de France 3

Le Médiateur d'ENGIE (ex groupe Gdf Suez)

Le Médiateur National de Pôle Emploi

Le Médiateur de la SNCF

Le Médiateur Tourisme et Voyage

Notes

06/2015 – Graphisme de couverture Zenchi Zenno, création et éxécution Design Media – Tous droits de reproduction réservés.