Année 2015

Rapport du médiateur

entre BNP Paribas, B*Capital et leurs clients particuliers



Dominique Chevaillier Boisseau,

*Médiatrice entre BNP Paribas, B*Capital et leurs clients particuliers*

Trois intérêts majeurs ont jalonné toute ma carrière : la finance, le droit et la qualité de service au client.

- Chargée d'études puis secrétaire générale des investissements d'une société de capital risque.
- Déléguée générale adjointe de l'Association des âges (think tank sur les transferts économiques et financiers entre les générations).
- Chef du bureau des professions juridiques à la Sous-direction Bancaire puis chef de secteur chargée du développement et du marketing de la Banque de dépôts la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC).
- Directeur de la qualité et de la communication, membre et secrétaire du Comité exécutif de la Direction des activités bancaires et financières de la CDC.
- Directeur au Conseil supérieur du notariat en charge notamment de la qualité et de la médiation.

Depuis 2010,

- Médiatrice de la banque de détail France de BNP Paribas, et de la société d'investissement B*Capital ainsi que des institutions aujourd'hui absorbées par BNP Paribas : Cortal Consors, Banque de Bretagne, BNP Paribas Wealth Management.
- Consultante et formatrice sur la prévention et la résolution des risques organisationnels par la qualité et la médiation.
- Médiatrice conventionnelle et judiciaire notamment agréée par le Tribunal de commerce de Nanterre.

Impliquée dans le développement de la médiation au travers de plusieurs associations de médiateurs

- Administrateur de l'Association nationale des médiateurs (ANM)
- Membres du Club des médiateurs de services au public
- Trésorière du Cercle des médiateurs bancaires
- Présidente de ASSUME, Centre de médiation et de justice amiable de PACA

COORDONNÉES DE LA MÉDIATRICE CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

BNP Paribas	• Médiateur auprès de BNP Paribas Clientèle des Particuliers TSA 52177, 75318 PARIS CEDEX 09 • médiateur.bnpparibas.net
B*Capital	• 16 rue de Hanovre 75009 PARIS • médiateur.bnpparibas.net ou bcapitalmediateur@bnpparibas.com

Sommaire

Introduction 4

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

1 **Les faits marquant de 2015** **8**

La médiation : un nouveau droit du consommateur 9

De la médiation bancaire à la médiation de la consommation : ses conséquences pour la médiation de BNP Paribas 10

Évolution de la charte de la médiation de BNP Paribas 13

Les faits marquants de la médiation des particuliers en 2015 15

Les activités de la médiatrice en 2015 17

2 **Les activités de règlement des litiges en 2015** **20**

L'examen des saisines reçues pour BNP Paribas 21

L'examen des avis rendus sur les différends entre BNP Paribas et ses clients particuliers 25

Caractéristiques des avis de BNP Paribas 32

L'activité de médiation pour B*Capital 34

3 **Les recommandations de la médiatrice** **36**

Les recommandations suivies par BNP Paribas 37

Rappel des recommandations de 2010 à 2014 non suivies d'effet à fin 2015 40

Suivi de recommandations proposées pour 2015 43

Les recommandations nouvelles pour l'année 2016 45

B*Capital : Le suivi des recommandations du médiateur pour B*Capital 46

4 **Annexes** **48**

Annexe 1 : Actualité juridique 49

Annexe 2 : Processus de traitement des saisines 60

Annexe 3 : Les recommandations du médiateur acceptées par BNP Paribas 61

Annexe 4 : Charte de la médiation de BNP Paribas 64

Annexe 5 : Liste des membres du Club des médiateurs de services au public 66

Annexe 6 : Le conseil d'administration du Cercle des médiateurs bancaires 68

Introduction

L'année 2015 aura été marquée par l'attente de la parution des textes transposant pour la France la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et par les adaptations de certains points de la charte régissant la médiation de BNP Paribas et de B*Capital. L'ordonnance est parue le 28 août 2015, son décret d'application le 13 octobre 2015 et le décret relatif aux médiateurs d'entreprise, le 7 décembre 2015.

Les nouveaux textes consacrent la médiation de la consommation et donnent un nouveau droit au consommateur, celui de pouvoir bénéficier gratuitement de l'accès à un médiateur indépendant, compétent et impartial.

La médiation que je conduisais depuis janvier 2010 pour BNP Paribas et Cortal consors ainsi que depuis mai 2013 pour B*Capital répondait déjà à la grande majorité des mesures mises en place par les nouveaux textes encadrant la médiation. Il a fallu toutefois apporter certaines modifications pour être conforme aux exigences demandées par la médiation de la consommation. La procédure de désignation du médiateur ainsi que les chartes encadrant la médiation ont notamment été modifiées.

La banque Cortal Consors ayant été définitivement absorbée par BNP Paribas fin 2014, ses clients ont migré soit à la banque de détail France de BNP Paribas soit auprès de la société d'investissement B*Capital, pour laquelle je rendais un rapport séparé. De ce fait, les médiations rendues pour les clients de Cortal Consors sont dorénavant comptabilisées dans celles de BNP Paribas et j'intègre dans ce présent rapport mes activités de médiatrice auprès de B*Capital.

L'adaptation de la médiation de BNP Paribas et de B*Capital ainsi que la constitution des dossiers de nomination et d'agrément pour être inscrite sur les listes de médiateurs de la consommation ont demandé un fort investissement tant pour les deux institutions financières que pour moi-même.

J'ai été nommée médiateur de la consommation de BNP Paribas le 19 mai 2016 par une commission paritaire mise en place au sein du CCSF (Comité consultatif des services financiers) comme l'exigent les textes. En revanche, à la date de fin de rédaction de

ce rapport, B*Capital n'a pas encore demandé la désignation de son médiateur. Pour pouvoir faire valoir ma fonction de médiateur de la consommation, titre protégé, il me reste encore à être inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation en France et en Europe par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM).

L'année 2015 a été une année difficile pour la médiation de BNP Paribas. Il a fallu faire face à une augmentation forte des demandes qui sont passées de 4260 en 2014 à 5 440 en 2015 soit 1 180 dossiers de plus à traiter alors que deux membres de mon équipe ont dû s'absenter plusieurs mois et que deux autres venaient seulement d'arriver et avaient à se former. Le nombre de médiations traitées ainsi que l'allongement des délais en ont été la conséquence. En revanche, aucune médiation n'a été demandée par les clients de B*Capital.

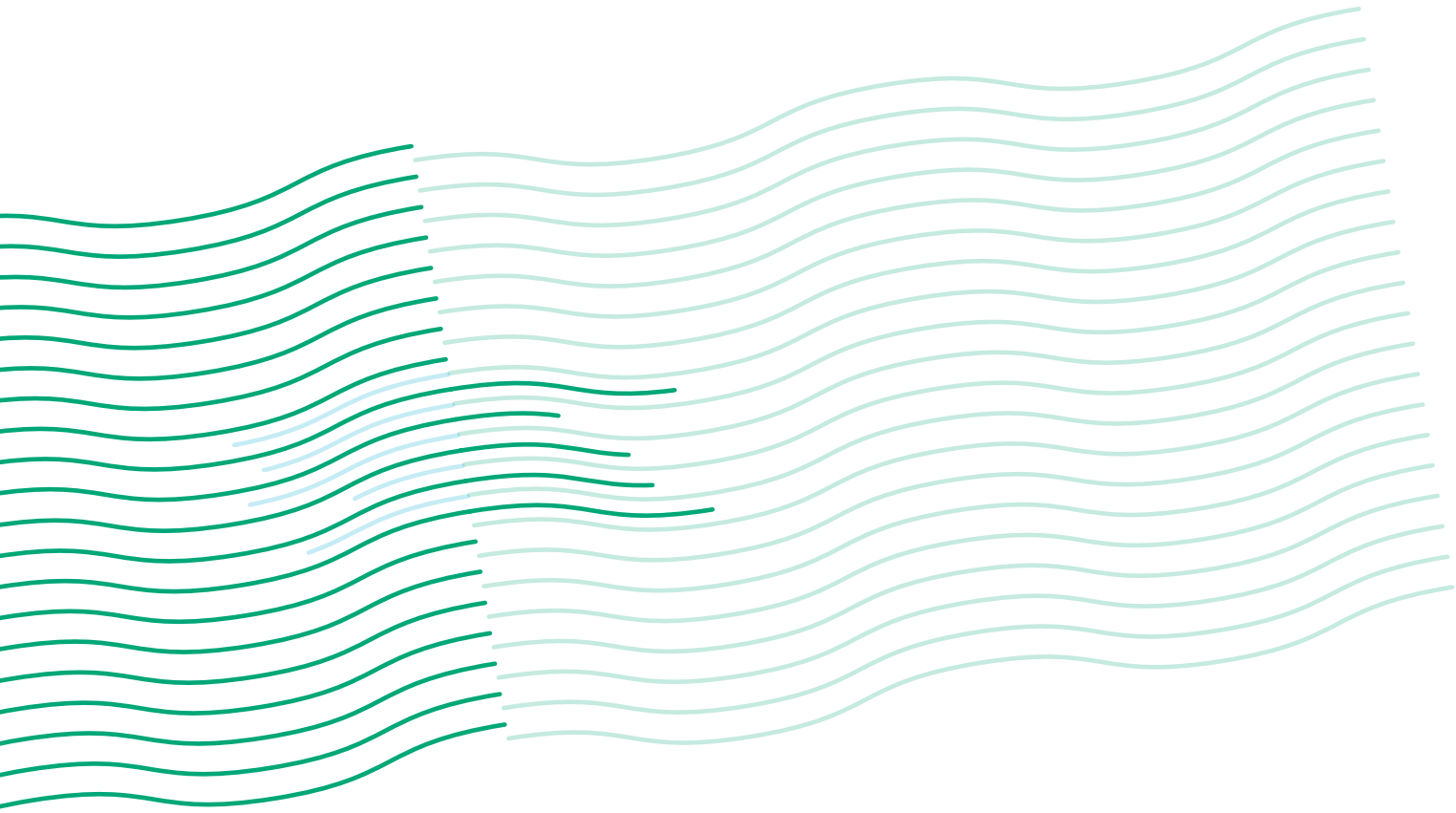
Les différends relatifs au fonctionnement du compte passent en tête des médiations conduites. Les dossiers liés à un incident de compte en constituent la grande majorité, le client et la banque n'étant pas d'accord sur le traitement du problème. Suivent de très près les litiges relatifs aux moyens de paiement dus notamment à la recrudescence des fraudes (fraude à la carte bancaire, achats en lignes non livrés, arnaques, règlement par chèques volés…). Si je crois les clients en général de bonne foi mais imprudents voire naïfs, je regrette souvent qu'ils ne reconnaissent pas leur responsabilité et soient déçus que je ne considère pas la banque responsable de leur perte financière.

Alors qu'une page se tourne pour la médiation bancaire au profit de la médiation de la consommation j'ai vérifié que j'avais traité pour BNP Paribas et Cortal Consors depuis ma nomination début janvier 2010 et à la fin de l'année 2015, 23 702 saisines et 4 134 médiations, alors que pour B*Capital seules quatre demandes ont donné lieu à une médiation en deux ans et demi, cette structure réagissant très vite aux réclamations de ses clients. En six ans, pour une dizaine de dossiers traitant de sujets difficiles et très techniques, j'ai choisi de faire des « médiations présentielles » c'est-à-dire en réunissant la banque et son ou ses clients en ma présence. Ce sont alors les parties qui décident ensemble des solutions possibles, le médiateur organisant les échanges à partir d'un processus et de règles très stricts.

Je tiens à remercier les membres de BNP Paribas qui m'ont accompagnée dans le dépôt de ma demande et qui m'ont défendue auprès de la commission paritaire du CCSF. Je tiens également à remercier sincèrement l'équipe qui m'assiste dans le traitement des dossiers et qui m'a aidée tout au long de cette année difficile.

Dominique Chevaillier Boisseau
Septembre 2016

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



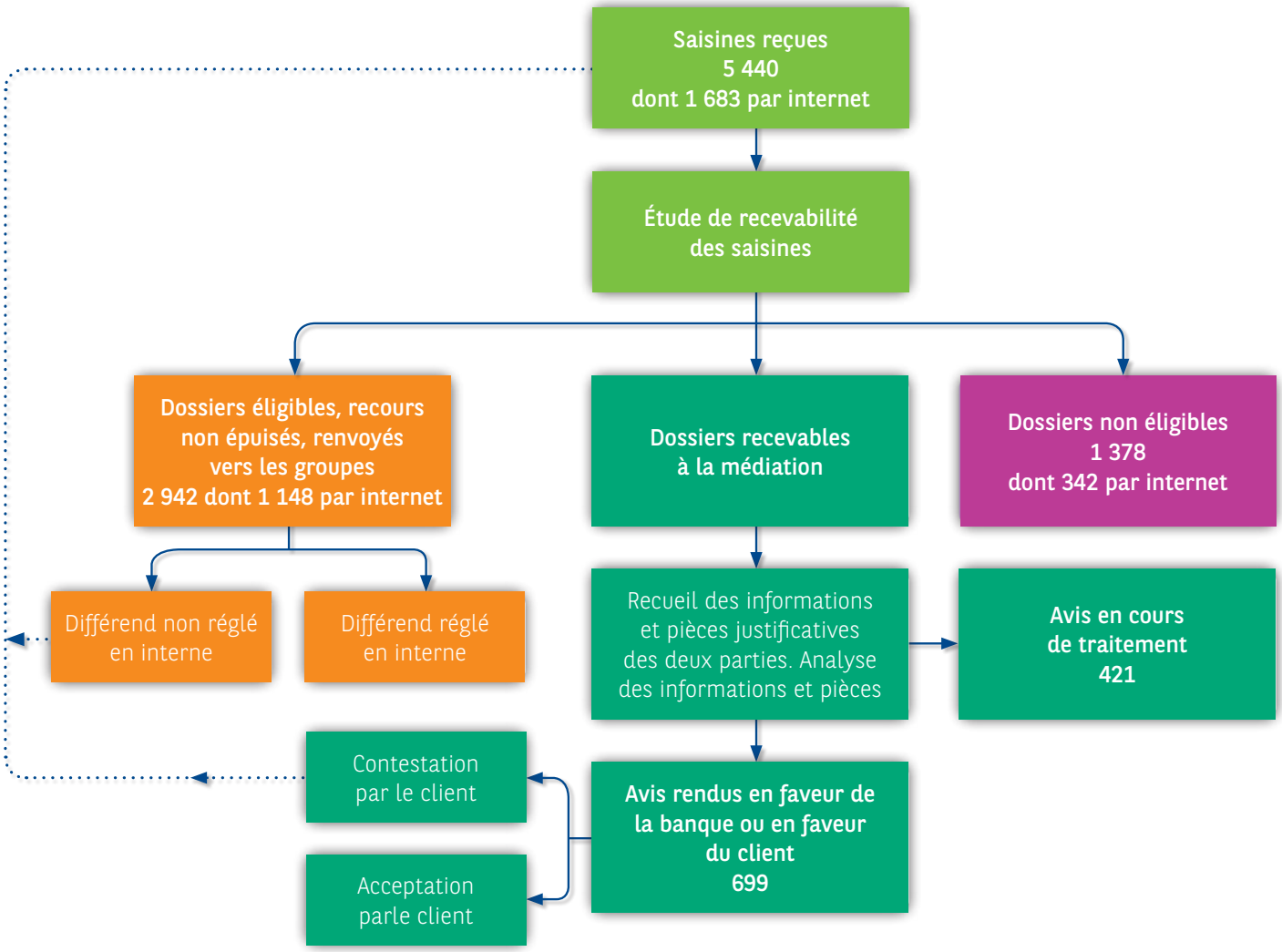
En 2015

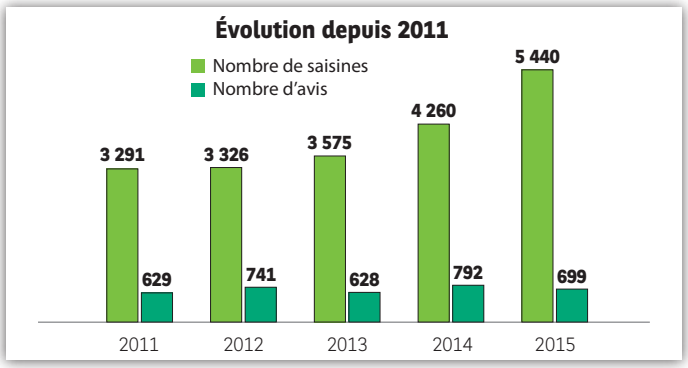
5 440
Nombres de saisines
dont 1 609 par internet

3 363
Éligibles à la médiation
dont 2 942 renvoyés à la banque pour recours non épuisés et 421 avis en cours ou en attente de traitement

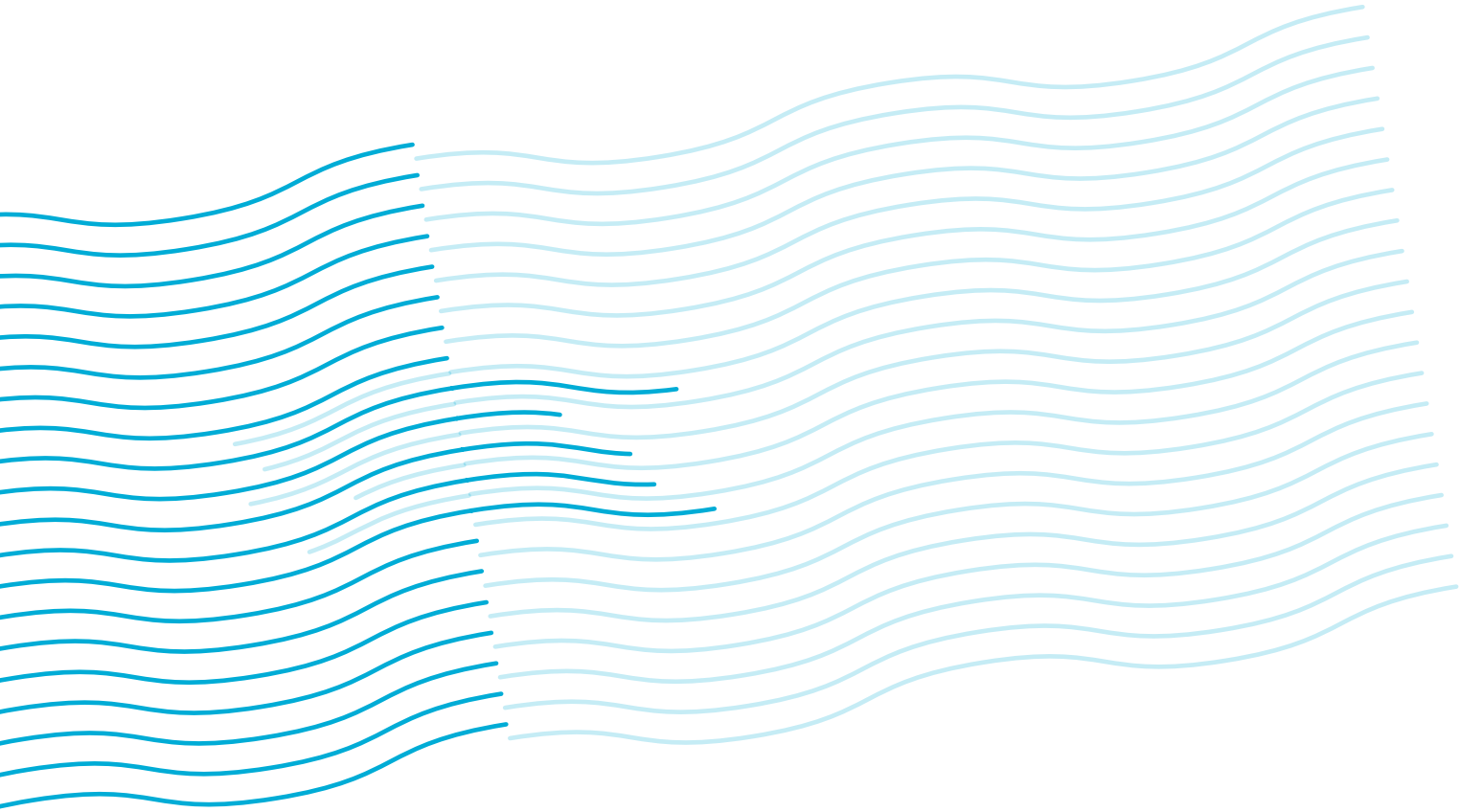
699
Avis rendus

1 378
Dossiers non éligibles





1 Les faits marquants de 2015



La médiation : un nouveau droit du consommateur 9

De la médiation bancaire à la médiation de la consommation : ses conséquences pour la médiation de BNP Paribas 10

Évolution de la charte de la médiation de BNP Paribas 13

Les faits marquants de la médiation des particuliers en 2015 15

Les activités de la médiatrice en 2015 17

Les textes transposant dans le droit français la Directive européenne de 2013 portant sur la médiation de la consommation sont parus en 2015. Si la médiation de BNP Paribas existait déjà depuis 2002, ils viennent renforcer certaines exigences attendues du médiateur comme notamment sa désignation par un organe collégial et l'obligation pour le médiateur d'avoir un site dédié indépendant de celui de la banque. La médiation de Cortal Consors a été intégrée à la médiation de BNP Paribas. J'ai eu à traiter une très forte augmentation des demandes avec 1180 dossiers de plus qu'en 2014 portant à 5440, les saisines traitées en 2015.

1. La médiation : un nouveau droit du consommateur

> Nous vivons dans une société de consommation, dit-on. C'est vrai ! Mais pas encore dans une société de consommateurs. Ceux-ci sont les figurants muets d'une pièce dont ils sont pourtant censés être le personnage central.
>
> **Valery Giscard d'Estaing (1968)**

Depuis 1968, grâce aux actions conduites par les associations de consommateurs et celles des pouvoirs publics tant en Europe qu'en France, de nombreux textes sont venus encadrer les droits des consommateurs et modifier profondément le code de la consommation. **Les consommateurs acquièrent depuis le 1er janvier 2016, un nouveau droit : le recours gratuit à un médiateur de la consommation, médiateur qui doit répondre à de nombreuses exigences et qui doit figurer sur la liste européenne des médiateurs de la consommation** et **dont le titre est protégé.**

À partir de **l'ordonnance du 20 août 2015,** se finalise la transposition de la directive européenne du **21 mai 2013 qui rend obligatoire pour tout professionnel (entreprises, commerçants, artisans…) la mise en place d'une entité de médiation, mode de résolution amiable des litiges résultant de contrats de vente de marchandises ou de fourniture de service marchands.**

Un nouveau cadre juridique concernant la médiation de la consommation s'impose en France afin de renforcer la professionnalisation et l'indépendance de la médiation pour traiter les différends entre un Professionnel et les personnes physiques n'agissant pas pour une cause professionnelle. Il contribue ainsi à renforcer la confiance que ceux-ci doivent placer en elle. Son application porte sur un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel, dès lors qu'au moins un des deux est soumis à la loi française.

L'ordonnance du 20 août 2015 et son décret d'application du 30 octobre 2015, sont venus modifier le Code de la consommation ainsi que de nombreux codes régissant les professions dont le Code monétaire et financier afin d'intégrer ou de modifier la médiation, rendue déjà obligatoire pour les banques et les établissements financiers depuis 2002. **Le décret du 7 décembre 2015** arrête les dispositions de désignation des médiateurs d'entreprise et désigne le Comité consultatif des services financiers comme l'entité chargée de nommer les médiateurs des banques et établissements financiers auparavant « médiateurs bancaires ».

Ce cadre juridique repose sur quatre piliers :

1) **L'obligation de tous les secteurs professionnels de désigner un médiateur permettant l'accès gratuit du consommateur à la médiation. Tous les professionnels devront se conformer à ce nouveau dispositif à partir du 1er janvier 2016.**
2) **Des exigences de diligence, de compétence, d'indépendance et d'impartialité, des médiateurs dans le cadre de procédures gratuites pour le consommateur, aisément accessibles, équitables, transparentes et efficaces.**
3) **Le contrôle et l'évaluation des médiateurs au travers de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation (CECM)** dont l'ordonnance et son décret d'application détaillent la composition, l'organisation, les moyens et les modalités de fonctionnement.
4) **L'information et l'assistance aux consommateurs leur permettant d'accéder de manière gratuite et effective à ces procédures en cas de litige.** Dans ce cadre, le médiateur doit être accessible en ligne et par courrier. Il doit proposer sur un site internet dédié les informations relatives au médiateur et à la procédure de médiation rédigées à l'intention du consommateur et un formulaire de saisine en ligne. L'assistance des avocats et/ou des experts restent à la charge du consommateur.

2. De la médiation bancaire à la médiation de la consommation : ses conséquences pour la médiation de BNP Paribas

Les médiateurs bancaires (établissements de crédit, sociétés de financement, établissements de monnaie électronique, établissements de paiement, entreprises d'investissement….) régis par le code monétaire et financier ont été mis en place à la suite de la loi du 15 novembre 2001, dite « loi MURCEF » visant à renforcer la sécurité des consommateurs. **Elle rendait la médiation bancaire obligatoire** pour la clientèle des personnes physiques n'agissant pas à titre professionnel. ***BNP Paribas a désigné son premier médiateur le 1er janvier 2002.*** J'en suis le troisième depuis 2010.

La loi **du 28 janvier 2005 dite « loi Chatel » étend à tous les domaines d'activité de la banque le champ de compétence du médiateur. Tous les médiateurs bancaires avaient donc une obligation de traiter tous les litiges d'un consommateur avec sa banque à l'exception de ceux relevant de la politique générale de cette dernière.** ***Avant le vote de cette loi, BNP Paribas avait étendu les missions du médiateur bancaire à ces activités.***

Les nouveaux textes confirment les exigences qui s'appliquent aux médiateurs bancaires mais viennent également compléter ou modifier certaines modalités des systèmes de médiation existant depuis le 1er janvier 2002.

- **La médiation pour le consommateur est un nouveau droit.** ***Cette obligation est déjà en place pour toutes les banques et donc pour BNP Paribas depuis 2002.***

- **Les clients sont largement informés de l'existence du dispositif de médiation et des coordonnées du médiateur. Le médiateur a l'obligation de mettre en place un site consacré à la médiation** fournissant les informations relative au processus de médiation. L'existence des coordonnées du médiateur sont signalées par les mentions portées sur les relevés de compte, les conventions de compte mais également dans les courriers de réponses aux réclamations des clients et sur le site internet de la banque. La plupart des médiateurs bancaires ne disposaient pas d'un site personnel consacré à la médiation. Les informations étaient en général données par le site internet de la banque ainsi que la possibilité de saisine en ligne. ***J'ai pu mettre en fin d'année un site dédiée à la médiation de BNP Paribas et de B*Capital. Les clients peuvent me saisir à partir du formulaire accessible par le site*** **mediateur.bnpparibas.net.**

- **La saisine se fait exclusivement par écrit. Le médiateur n'intervient qu'après l'épuisement des voies de recours internes et seulement si le litige n'a pas fait l'objet d'une décision de justice.** ***Tous les médiateurs bancaires dont celui de BNP Paribas agissaient de la sorte, il en est de même pour celui de B*Capital.***

- **Le médiateur peut être un médiateur sectoriel, un médiateur de fédération ou un médiateur d'entreprise.** La médiation des banques et établissements financiers avaient déjà ce type d'organisation puisque les médiateurs bancaires étaient soit des personnes physiques désignées par une banque ou un groupe bancaire, soit le médiateur mis en place par la Fédération bancaire française. ***BNP Paribas et B*Capital ont choisi de mettre en place un médiateur « d'entreprise », indépendant et non rémunéré directement par elles.***

- **Le médiateur doit posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques notamment dans le domaine de la consommation.** Cette exigence est nouvelle pour les médiateurs bancaires même s'ils sont nombreux à être issus du monde juridique. ***BNP Paribas et B*Capital m'ont désignée pour mon expérience en matière de médiation conventionnelle mais également pour mon parcours financier et juridique.***

- **S'il est médiateur d'entreprise, le médiateur doit être nommé, à la majorité, par une commission paritaire. À l'issue de son mandat, il a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel ou pour sa Fédération.** Cette exigence est nouvelle pour les médiateurs bancaires qui étaient, en général, désigné par la banque. Ils sont maintenant désignés par une commission composée de deux représentants d'associations de consommateurs agréées et de deux représentants du professionnel concerné, proposés par celui-ci. Le médiateur est désigné à la majorité des voix de ces représentants, sans participation au vote du président du CCSF (Comité consultatif des services financiers) ou de son représentant qui assiste aux débats. ***BNP Paribas a modifié, en 2015, sa procédure de désignation du médiateur et l'a confiée à la commission partiaire du CCSF qui m'a désignée comme « médiateur de la consommation pour BNP Paribas à compter du 19 mai 2016 ». B*Capital n'a pas encore déposé sa demande au CCSF.***

- **Le médiateur doit être nommé pour une durée minimale de trois ans, être rémunéré sans considération du résultat de la médiation, ne pas être en conflit d'intérêt.** Ces conditions s'appliquaient déjà aux médiateurs bancaires, à l'exception de la durée du mandat du médiateur qui pouvait varier d'une banque à l'autre. ***Lors de mon troisième mandat, fin 2014, BNP Paribas avait reconduit ma nomination pour trois ans. Avec l'application des nouveaux textes, je suis donc nommée comme médiatrice de la consommation de BNP Paribas jusqu'au 19 mai 2019, soit trois ans après ma nomination par le CCSF.***
- **Le médiateur doit être inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation établie et mise à jour par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM) qui est notifiée auprès de la Commission européenne.** Cette exigence est nouvelle pour les médiateurs bancaires. ***À la date de rédaction de ce rapport, je n'ai pas encore déposé mon dossier auprès de la CECM pour validation des exigences prévues dans les textes et inscription sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne.***
- **Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Il est contrôlé par la CECM qui vérifie qu'ils satisfont aux exigences de qualité et remplissent les conditions d'accessibilité, de gratuité et de liberté.** Auparavant sous le contrôle de la Commission de la médiation bancaire, ***les médiateurs bancaires dont celui de BNP Paribas deviennent des médiateurs de la consommation contrôlés par la CECM. Il en est de même pour le médiateur de B*Capital qui ne relevait pas de la médiation bancaire.***
- **Le médiateur doit chaque année établir son rapport d'activité et rendre compte de sa mission tous les deux ans à la CECM.** Tous les médiateurs bancaires avaient déjà cette obligation puisqu'ils remettaient un rapport au Comité de la médiation bancaire et au président du CCSF. Ils rendaient compte de leur mission et des recommandations qu'ils émettaient afin que la banque améliore ses services aux clients. ***Le médiateur de BNP Paribas est un des rares médiateurs bancaires à rendre son rapport public. Il figure sur le site de la banque, sur celui du médiateur, sur celui du Club des médiateurs de services au public et est largement diffusé tant aux associations de consommateurs qu'à différentes instances et personnalités. Il en est de même pour celui de B*Capital.***
- **Le médiateur se voit imposer des délais de traitement des saisines et des médiations. Il doit répondre sur l'éligibilité de la saisine dans les trois semaines de réception de la demande et avoir traité la médiation dans les 90 jours après l'envoi de l'accusé de réception.** Le délai peut être allongé lors de traitement de dossiers difficiles sous réserve d'en informer le client. Les médiateurs bancaires y compris BNP Paribas avaient un délai de deux mois pour traiter la saisine. Pour BNP Paribas et B*Capital, ***il passe donc à trois mois après l'accusé de réception de l'éligibilité de la demande.***
- **Le médiateur doit rappeler aux parties, par courrier simple ou par voie électronique, la liberté des parties d'accepter ou non de traiter leur litige par la médiation et la possibilité d'un recours devant une juridiction. Il doit préciser les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation de celle-ci.** Ces demandes complètent en partie les informations

que les médiateurs bancaires avaient l'obligation de transmettre. ***BNP Paribas a confirmé sa politique visant à rendre obligatoire pour elle la proposition de solution du médiateur. Par ailleurs, le client a un délai d'un mois pour accepter la solution et il peut contester celle-ci et ressaisir le médiateur. B*Capital a souhaité conserver sa liberté de refuser la proposition de solution du médiateur.***

- **Le médiateur « d'entreprise » doit disposer d'une équipe dédiée et d'un budget qui lui est propre.** ***L'équipe mise à disposition par BNP Paribas est entièrement dédiée à la médiation. Elle est composée d'une dizaine de personnes et installée dans des locaux situés près de la direction de la Banque de détail en France. Elle dispose d'un budget annuel attribué. Une équipe dédiée n'était pas nécessaire à B*Capital. Le mediateur traite entièrement saisines et médiations.***

Les nouveaux textes reprennent donc beaucoup des modalités qui régissaient les médiateurs bancaires. Toutefois, ils mettent en place de **nouvelles exigences pour notamment renforcer la garantie d'indépendance et de compétence du médiateur** bancaire mais **ils restreignent son domaine de compétence,** en lui retirant le traitement des dossiers relevant du champ de compétence du médiateur de l'AMF, devenu médiateur public, sauf convention signée avec celui-ci. ***Le titre de médiateur bancaire disparait au profit de celui de médiateur de la consommation.***

L'obligation d'être désigné comme médiateur de la consommation par une commission paritaire et agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, permet de garantir aux consommateurs l'accès à système de médiation plus encadré.

3. Évolution de la charte de la médiation de BNP Paribas

Une nouvelle charte de la médiation de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers (Cf annexe 2 charte de la médiation) a été rédigée pour tenir compte des nouvelles exigences des textes encadrant la médiation de la consommation. Elle devrait entrer en application dès que j'aurai été introduite par la Commission d'évaluation et de contrôle des médiateurs de la consommation dans la liste des médiateurs de la consommation et au plus tard en début du quatrième trimestre 2016.

La nouvelle charte rappelle que :

- le médiateur est désigné par un organe collégial constitué au sein du Comité consultatif des services financiers pour traiter les litiges entre la BNP Paribas et les clients personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels.
- le médiateur peut traiter tous les litiges nationaux et transfrontaliers portant sur les produits bancaires et services proposés par la banque à l'exception notamment des litiges relevant :
  - de la performance des produits financiers liées aux évolutions du marché,
  - du domaine de compétences du médiateur de l'Autorité des marchés financiers (notamment commercialisation des produits financiers, gestion de portefeuille et ordre de bourse, tenue de compte titres ordinaires ou PEA, épargne salariale, Forex…),

- de la politique générale de la banque (politique tarifaire, refus de crédit, refus de moyens de paiements, conception de produits…),
- des produits d'assurances qui dépendent du Médiateur des assurances (tous litiges autres que commercialisation).

- La saisine doit s'effectuer en langue française soit en ligne soit par voie postale.
- Le médiateur ne peut être saisi qu'après que le réclamant a adressé à la banque une réclamation écrite et que la banque ne lui a pas répondu dans les deux mois ou que la réponse ne lui satisfait pas.
- Le médiateur traite la médiation dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de la réception du dossier complet du litige. En cas de rejet de la demande, le médiateur informe les parties dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.
- Le médiateur a pour mission de favoriser la recherche amiable d'une solution. Les parties peuvent se faire assister par toute personne de leur choix et peuvent se retirer à tout moment de la procédure.
- Le médiateur est tenu au secret professionnel et les parties s'engagent à respecter la confidentialité de toutes les informations et documents échangés. La saisine du médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire de la banque pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.
- Le Médiateur émet un avis exposant les motifs en droit et/ou en équité sur lesquels la solution qu'il propose est fondée. Cette solution peut être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un juge. Les Clients sont libres d'accepter ou de refuser les propositions du Médiateur. Ils disposent d'un délai de trente jours pour faire part de leur choix sur la solution proposée par le Médiateur.
- BNP Paribas s'engage à suivre les propositions du Médiateur.
- La procédure de médiation prend fin : par l'approbation des propositions formulées par le Médiateur ou en l'absence de réponse du Réclamant dans un délai de 3 mois à compter de l'avis rendu par le Médiateur, en cas de demande écrite du Réclamant de renoncer à la procédure de médiation.
- La participation au processus de médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant un tribunal. Toutefois, l'introduction d'une action en justice par le Réclamant mettra fin à la mission du Médiateur si le litige lui a déjà été soumis.
- 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.

4. Les faits marquants de la médiation des particuliers en 2015

Intrégration de la médiation de Cortal Consors à celle de BNP Paribas ou de B*Capital

À la suite de l'absorption de la société par BNP Paribas, les comptes des clients de Cortal Consors ont migré soit dans les écritures de BNP Paribas soit dans celles de B*Capital en fonction des actifs détenus pas les clients.

Les clients ayant été intégrés à BNP Paribas sont traités depuis la fin de l'année 2014 par le médiateur de BNP Paribas. C'est pourquoi, je ne rendrai plus compte dans ce rapport de la médiation de Cortal Consors. Les litiges des clients de cette société ne font plus l'objet d'une analyse statistique spécifique. Ils sont intégrés à ceux que je traite dans le cadre de ma mission de médiateur auprès de BNP Paribas ou de B*Capital.

Cette intégration explique une partie de l'augmentation des saisies recevables par la médiation de BNP Paribas[1], et l'évolution de la nature des dossiers traités inclus dans l'analyse de médiations du médiateur de BNP Paribas (cf chapitre 2). En prévision de cette évolution, une personne à temps partiel de l'équipe médiation de Cortal Consors est venue rejoindre l'équipe du médiateur de BNP Paribas dans le courant de l'année 2014 afin de pouvoir faire face à ces nouvelles médiations.

D'autre part, près de 4 000 clients de Cortal Consors sont devenus clients de B*Capital et relèvent donc du médiateur de cette société dont vous trouverez un rapide exposé sur sa mission et son activité en 2015 dans le chapitre 2 de ce rapport. Cela n'a pas eu d'impact sur la médiation de B*Capital puisqu'aucune demande de médiation n'a été traitée pour cette société en 2015.

Augmentation des demandes de médiations

Au-delà du travail apportées par la reprise de la médiation de Cortal Consors (une centaine de demandes), l'année 2015 a vu une très forte augmentation des saisines du médiateur soit près de 1 200 dossiers traités en plus par rapport à 2014, alors qu'au même moment, l'équipe que met à ma disposition BNP Paribas devait faire face à un manque de personnel du fait de l'absence de deux personnes pour maladie et du renouvellement récent d'une partie de l'équipe qu'il a fallu former.

Cette situation a eu des répercussions tant sur les délais de traitement des médiations que sur le stock de dossiers en attente d'étude et donc sur l'augmentation des relances des clients ayant saisis la médiation. La mise en place d'une équipe supplémentaire début 2016 et la montée en compétence des nouvelles personnes nommées en 2015 devraient permettre d'ici fin 2016 de retrouver une situation conforme aux exigences de qualité de la médiation de BNP Paribas.

De plus, je note en 2015, dans les demandes qui me parviennent en médiation, de nombreuses saisines qui ne devraient pas arriver jusqu'à moi si l'objet du mécontentement du client avait été mieux traité par la banque. Il est vrai que ne parvient en médiation qu'un cinquième des réclamations traitées par la banque, mais les demandes de

(1) Moins d'une centaine.

médiation augmentent fortement tous les ans. Une part de cette augmentation tient à une meilleure visibilité de la médiation mais J'estime que je vois trop de dossiers où les clients arrivent en médiation parce qu'ils ont l'impression d'une réponse « banalisée » de la banque ou ne tenant pas compte de la totalité des éléments transmis voire parce qu'ils s'épuisent à demander l'exécution d'un ordre ou d'une action. Je regrette en effet, le nombre de dossiers où nous sommes obligés d'effectuer des recherches difficiles pour nous, d'éléments essentiels pour le traitement de la réclamation alors que BNP Paribas y a répondu sans tenir compte apparemment des éléments trouvés par la médiation. De plus, les réponses de la banque majoritairement techniques même si des excuses sont apportées au client, n'abordent souvent qu'un point de la réclamation, nous obligeant en médiation soit à compléter la réponse de la banque soit à la contredire ce qui peut s'expliquer lorsque nous donnons une solution en équité mais rarement lorsque celle-ci est en droit.

Il est évident que le médiateur recevra toujours des demandes de clients mécontents y compris lorsque leur réclamation a bien été traitée par la banque. Certains clients n'accepteront jamais leurs responsabilités et espèreront que le médiateur leur donnera raison quel que soit leur comportement. Je resterai pour ces derniers *« une personne vendue à la banque »* qui n'agit pas en *« défenseur à tout prix des intérêts du client »*, comme certains me l'écrivent.

La médiation est devenue obligatoire pour s'assurer d'un recours amiable pour traiter des différends entre la banque et son client. La vision du conflit par le médiateur diffère de celle des services en charge des relations clients. L'indépendance du médiateur, sa neutralité et son impartialité lui font traiter les dossiers autrement d'où son utilité. Mais, un dossier en médiation coûte cher à la banque. Il est dommage que trop de demandes parviennent au médiateur alors que la banque aurait pu ou dû traiter le litige autrement, avec plus de perspicacité, une meilleure prise en compte de la multi dimensions de la demande et avec des réponses plus précises ou mieux étayées. J'apprécie que BNP Paribas ait beaucoup investi en 2015 pour améliorer encore la qualité de traitement de ces réclamations et espère que cela s'en ressentira par une baisse des demandes de médiation.

J'ai depuis plus de six ans, apprécié les efforts qu'avait fait BNP Paribas pour améliorer le traitement des réclamations et l'évolution de sa politique en faveur des clients mais j'aie noté en 2015, surtout au deuxième semestre, une dégradation dans le contenu de certaines réponses à des clients mécontents qui viennent en médiation. Je ne cherche pas à remettre en question le travail effectué par les équipes chargées des réclamations mais je me demande si toutes les personnes en relation avec les clients, sont assez nombreuses et disponibles pour mieux répondre à leurs attentes compte tenu des contraintes qui pèsent de plus en plus sur elles par ailleurs (formation, conformité, statistiques à renseigner…).

5. Les activités de la médiatrice en 2015

Les actions à conduire pour être en règle avec la nouvelle législation sur la médiation de consommation

Comme à tous les médiateurs en place auprès de diverses entreprises, l'année 2015 m'a demandé beaucoup de temps pour l'étude et les conséquences des textes encadrant la médiation qui sont parus en août 2015, octobre et décembre 2015.

De très nombreuses réunions ont eu lieu tant dans les différentes associations concernées par la médiation de la consommation qu'au sein de BNP Paribas et de B*Capital.

Les réunions avaient pour but de se préparer à être opérationnel dès le 1er janvier 2016 date d'obligation pour l'ensemble des professionnels de mettre en place un dispositif de médiation conforme aux exigences de la médiation de la consommation. La procédure de nomination du médiateur devait être revue. La charte de la médiation devait être modifiée. Les conventions qui encadrent mes relations avec BNP Paribas et avec B*Capital et déterminent les modalités d'exercice de leur médiation de la consommation devaient être adaptées.

Il m'a fallu constituer un site personnel différent de celui de BNP Paribas ou de B*Capital pour informer les consommateurs de la médiation de ces deux entreprises et leur permettre de saisir en ligne le médiateur. Le site « mediateur.bnpparibas.net » est opérationnel depuis fin avril 2016. J'ai également mis en place un logo de la médiation pour les clients de BNP Paribas.

Les associations de médiateurs et groupes de réflexion auxquels je participe :

- **Le Club des médiateurs de services au public,** dont je fais partie depuis plus de trois ans, réunit un peu plus d'une vingtaine de médiateurs de diverses institutions publiques et privées (cf la liste des membres en annexe 5). Ces médiateurs ont traités depuis la naissance du Club plus de 100 000 médiations et devraient très prochainement fêter la millionième saisine. Nous nous réunissons tous les deux mois et organisons un séminaire d'une journée par an pour notamment échanger sur nos pratiques et améliorer les médiations que nous conduisons. Nous organisons également un ou deux colloques par an sur des thèmes d'actualités.

  Je fais partie de la commission formation du club qui a mis en place « les fondamentaux de la médiation ». Elle se tient deux fois par an sous la responsabilité de l'IGPDE, institut de formation des ministères des finances. Destinée aux membres du Club et à leurs équipes, elle accueille également de futurs médiateurs institutionnels ou de la consommation. Je coanime une demi-journée sur la médiation conventionnelle, son processus et ses outils ainsi que quelques notions sur les spécificités des conflits que nous avons à traiter en médiation. Deux journées par an sur les évolutions du droit et notamment celui de la consommation sont également organisées pour mettre à jour nos connaissances juridiques.

Comme tous les ans, je participe à ces formations et journées d'échanges afin d'actualiser mes compétences juridiques et enrichir ma manière d'exercer ma mission de médiateur.

- Au sein de l'**Association Nationale des médiateurs (ANM)** dont je suis administrateur et qui regroupe plus de 450 médiateurs conventionnels et judiciaires, nous avons constitué une commission spécifique à la médiation de la consommation. Exerçant cette activité depuis plus de six ans, je me devais de consacrer du temps à cette nouvelle activité de l'association. Nous avons défini les moyens à mettre en place, recenser les médiateurs qui pourraient intervenir en médiation de la consommation et rechercher des professionnels qui souhaiteraient confier leur médiation à l'ANM. Ces différentes actions ont permis à l'ANM de déposer un dossier auprès de la CECM et d'être agréée comme médiateur de la consommation en juillet 2016. L'ANM organise également des formations pour ses membres et de groupes d'analyse de pratiques qui se réunissent six fois par an une demi-journée et auxquels je participe régulièrement.

- En en mai 2015, J'ai participé à la création du **Cercle des médiateurs bancaires** avec un peu plus d'une cinquantaine d'adhérents dès sa première année de fonctionnement soit la très grande partie des médiateurs bancaires existants fin 2015. Les membres de cette association dont je suis la trésorière et responsable de la formation se réunissent en moyenne tous les mois et demi pour analyser et étudier nos pratiques afin de les améliorer, se former et mettre en place des outils communs. Elle a notamment travaillé avec L'AMF et sous la responsabilité d'Emmanuel Constans désigné par le Ministre des finances à cet effet, la convention qui pourrait être signée avec les différents médiateurs des banques.

- Je suis un des membres du forum médiation du MEDEF qui regroupe plus de 25 médiateurs de la consommation. Ils se sont beaucoup réunis en 2015 à la suite de l'évolution des textes visant à modifier la médiation de la consommation.

Les autres activités

- Participation à une table ronde du colloque de la Fédération bancaire française traitant du thème Médiation bancaire : quels enjeux après la transposition de la directive RELC (règlement en ligne des litiges de consommation). Ce colloque à l'organisation duquel le Cercle des médiateurs bancaires a participé, était introduit par le directeur général délégué de la FBF et conclu par le sous-gouverneur de la banque de France. Il réunissait notamment Christophe Caresche, Député, membre de la commission des finances et président du comité de pilotage en charge de

la transposition de la directive européenne sur la médiation, Jean-Pierre Pizio, professeur agrégé des facultés de droit. Trois tables rondes se sont tenues, sur le point de vue des institutionnels et des professionnels, le point de vue des banques et les impacts pour les médiateurs. Je suis intervenue à cette dernière. Près de 200 personnes membres de banques et d'institutions financières participaient à ce colloque.

- **Publication d'un article dans la revue Banque et Droit de décembre 2015 sur la médiation bancaire**

  J'ai corédigé un article sur l'exercice de la médiation bancaire dans la revue Banque et droit parue en décembre 2015. Cette revue entièrement consacrée à la médiation bancaire et à laquelle le Cercle des médiateurs bancaires a beaucoup contribué, comportait dix articles pour présenter les enjeux et conséquences de l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

- **Formations dispensées**

  En partenariat avec l'ENP Pro, Centre de formation des huissiers de justice et après avoir conçu le contenu de la formation avec ce dernier, j'ai coanimé la formation sur quatre fois deux jours, six groupes d'huissiers qui s'intéressaient à la médiation soit de l'ordre de quatre-vingts huissiers. J'ai également participé à l'évaluation d'une quarantaine d'autres huissiers médiateurs dont certains s'intéressent également à la médiation de la consommation.

  De même, en partenariat avec le CFPN, Centre de formation des notaires d'Aix en Provence, j'ai coanimé la formation de deux groupes d'une vingtaine de notaires sur huit jours.

  Enfin, en plus de la formation que j'anime au sein du Club des médiateurs citée ci-dessus, j'interviens également dans une formation qualifiante sur la médiation organisée par l'IGPDE, centre de formation des ministères des finances pour inciter les cadres dirigeants des ministères à se former à la médiation et à développer celle-ci dans leurs services.

  Enfin, en tant que médiatrice conventionnelle et judiciaire, je m'oblige à suivre des formations et de l'analyse de pratiques. C'est ainsi que j'ai consacré en 2015, 55 h à la formation à la médiation, aux évolutions juridiques notamment en droit de la consommation et en droit bancaire et judiciaire et 14 h à l'analyse de pratiques de médiation.

2 Les activités de règlement des litiges en 2015

L'examen des saisines reçues 21

L'examen des avis rendus sur les différends entre BNP Paribas et ses clients particuliers 25

Caractéristiques des avis 32

Le Traitement des demandes de médiation concernant B*Capital 34

En 2015, j'ai reçu pour BNP Paribas 5 440 demandes de médiation dont 1 378 n'étaient pas éligibles et 2 942 renvoyées vers le groupe pour recours non épuisés. J'ai traité 699 avis et 421 dossiers étaient à la fin de l'année en cours ou en attente de traitement. En revanche, aucune demande de médiation n'a été demandée par les clients de B*Capital en 2015.

LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION CONCERNANT BNP PARIBAS

1. L'examen des saisines reçues

1.1 Origine des saisines

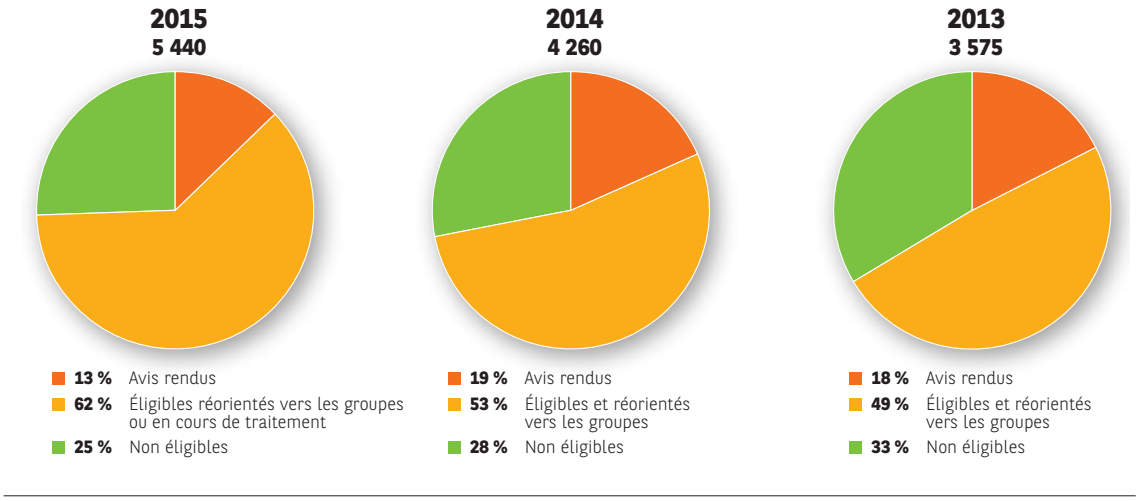
ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS CONCERNÉS
Par le client	5 407
Par l'intermédiaire d'associations	12
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	21
À l'initiative de l'établissement de crédit	0
Total	**5 440**

Comme les années précédentes, la saisine se fait majoritairement à l'initiative du client (99,4 % des demandes ; 99,2 % en 2014). Seules 21 saisines émanent d'un avocat ou d'un conseil (0,39 % des demandes ; 0,47 % en 2014) et 12 d'une association de consommateurs soit 0,22 % des saisines ; (0,33 % en 2014). Aucune saisine n'a été envoyée directement par la banque même si certains clients expliquent qu'ils me saisissent sur son conseil.

Les saisines venant d'un conseil ou d'un avocat diminuent en pourcentage. Il est vraisemblable que ceux-ci aident leurs clients ou adhérents à rédiger leur courrier sachant que tant la banque que moi-même répondons uniquement au client tout en informant les conseils de l'envoi de notre avis.

1.2 Analyse de l'éligibilité des saisines

PÉRIODES	COURRIERS REÇUS	ÉLIGIBLES		NON ÉLIGIBLES	
	NOMBRE	NOMBRE	% SUR LE NOMBRE DE COURRIERS REÇUS	NOMBRE	% SUR LE NOMBRE DE COURRIERS REÇUS
Année 2013	3 575	2379	67 %	1 196	33 %
Année 2014	4 260	3066	72 %	1 194	28 %
Année 2015	5 440	4062	75 %	1 378	25 %
Évolution Nb	1 180	996		184	
Évolution %	28 %	32 %		15,4 %	



J'ai reçu 5 440 demandes de médiation en 2015, soit 1 180 dossiers de plus qu'en 2014, ce qui représente une augmentation de 28 %. Il faut noter que depuis juillet 2014, les clients peuvent adresser leur demande de médiation par internet, ce qui a une influence. En conséquence nous constatons une forte croissance des dossiers éligibles[1], (+32 % par rapport à 2014), soit un total de 4 062. Ils représentent 75 % des dossiers. À titre de comparaison ils représentaient 66 % en 2010.

699 avis ont été rendus, soit 93 de moins qu'en 2014, mais les dossiers en cours de traitement au 31 décembre sont passés de 152 en 2014 à 421 en 2015. Cette situation s'explique par une forte hausse des demandes et par des absences prolongées au sein de mon équipe.

(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 qui était utilisée par le Comité de la médiation bancaire (CMB) qui intègre dans les non éligibles les dossiers pour vice de procédure (recours non épuisés). Dans les éligibles s'inscrivent également les médiations en cours de traitement.

1.3 Analyse des demandes de médiation non éligibles

Le nombre de dossiers non éligibles s'élève à 1 378, soit une augmentation de 15 % par rapport à 2014, et représente 25 % des demandes.

MOTIFS INVOQUÉS POUR LES RÉCLAMATIONS HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE

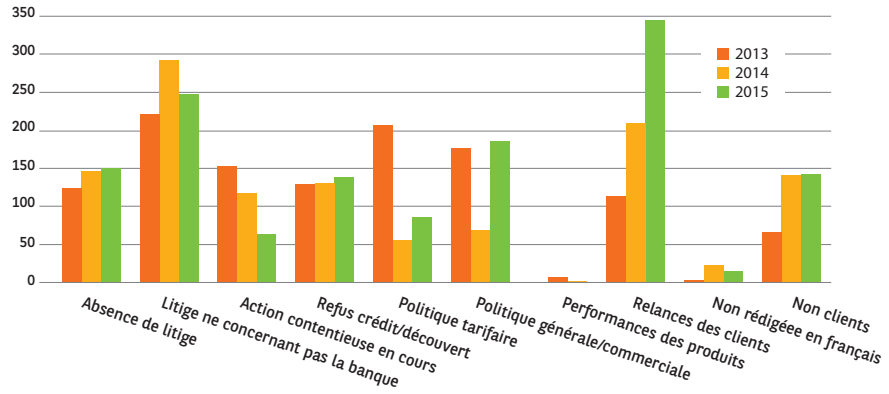
	2015		2014		2013	
Absence de litige	151	11,0 %	147	12,3 %	124	10,4 %
Litige ne concernant pas la banque	248	18,0 %	292	24,5 %	222	18,6 %
Action contentieuse en cours	64	4,6 %	118	9,9 %	153	12,8 %
Refus crédit/découvert	139	10,1 %	131	11,0 %	129	10,8 %
Politique tarifaire	86	6,2 %	56	4,7 %	207	17,3 %
Politique générale/commerciale	186	13,5 %	69	5,8 %	177	14,8 %
Performance des produits	2	0,1 %	7	0,6 %	0	0,0 %
Relances des clients	345	25,0 %	210	17,6 %	114	9,5 %
Non rédigée en français	15	1,1 %	23	1,9 %	3	0,3 %
Non clients	142	10,3 %	141	11,8 %	67	5,6 %
TOTAL	**1 378**	**100,0 %**	**1 194**	**100,0 %**	**1 196**	**100,0 %**

Le premier motif regroupe les relances : 345 dossiers, soit 25 % des saisines inéligibles contre 17,6 % en 2014. Ce sont des dossiers que nous avons fait suivre à la banque. Les clients s'impatientaient alors que le délai de deux mois, dont dispose la banque pour répondre, n'était pas épuisé. Leur nombre est croissant car les relances sont facilitées par la possibilité de saisine en ligne, créée en 2014.

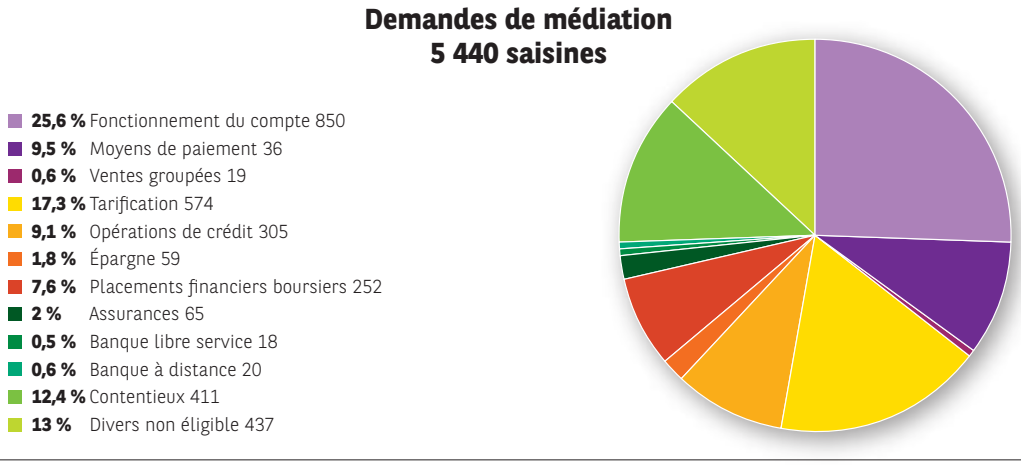
Le deuxième motif de litige, concerne des demandes de médiation sur des différends ne relevant pas de la banque : 248 dossiers soit 18 % des dossiers non éligibles. Si leur proportion est stable, leur nombre est en baisse de 15 % vraisemblablement liée à une meilleure connaissance des clients de mon champ de compétence. En effet 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 recevabilité de son dossier et le transmettons au médiateur de l'entité concernée ou, à défaut, au service Relations Clients de cette dernière afin de ne pas allonger les délais pour le client.

La politique générale et commerciale de la banque représente le troisième motif d'irrecevabilité, 13,5 %, contre 5,8 % en 2014. Ce domaine regroupe, principalement, les clôtures à l'initiative de la banque, les demandes de changement de conseiller.

Évolution des motifs invoqués pour les demandes non éligibles



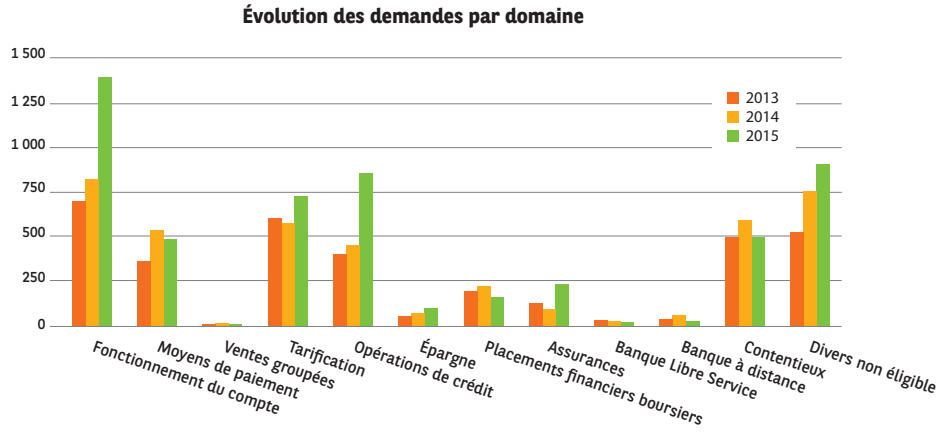
1.4 Analyse des saisines par domaine



Si le **fonctionnement du compte,** qui comprend notamment les incidents sur compte, a toujours été le premier domaine de saisine de la médiation, il enregistre, en 2015, une augmentation importante, proche de six points, passant de 19 % en 2014 et à 25,7 % en 2015. Cette augmentation est due, principalement, à une recrudescence de saisines relatives à des contestations portant : sur la mise en œuvre d'un plan de surendettement, sur la gestion, par la banque, d'une procédure de saisie, sur des rejets de prélèvements ou chèques.

Viennent ensuite les **« divers » non éligibles**, soit 16,7 % des saisines (17,8 % en 2014). Ce domaine est constitué majoritairement de relances clients et de litiges ne concernant pas la banque (cf. le contenu des demandes non éligibles).

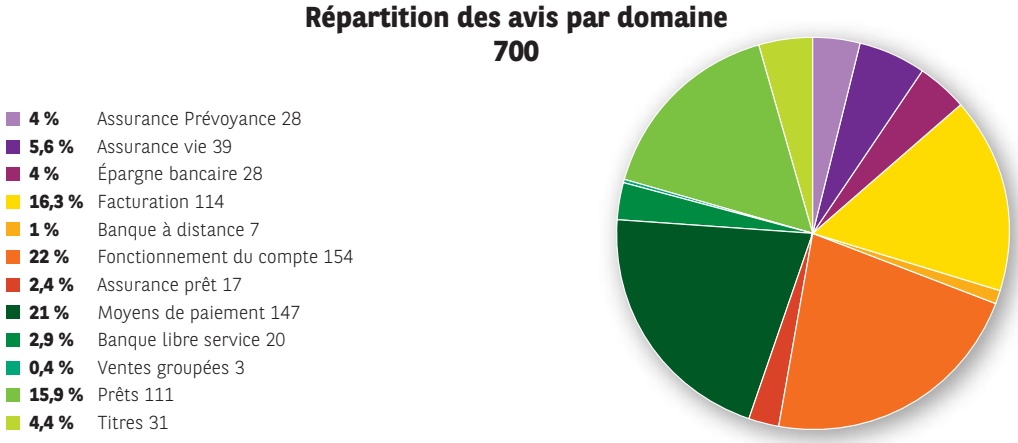
Cinquième domaine en 2014, avec 11 % des demandes, **les opérations de crédit** sont le troisième domaine en 2015, avec 16 % des saisines. Celles-ci ont presque doublé en raison d'une augmentation des contestations sur les délais de traitement, lors de la mise en place du crédit mais également lors de son remboursement anticipé. L'augmentation du mécontentement des clients illustre en partie mon inquiétude (cf. chapitre 1) sur la taille et la disponibilité des équipes notamment dans les back offices de la banque.



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

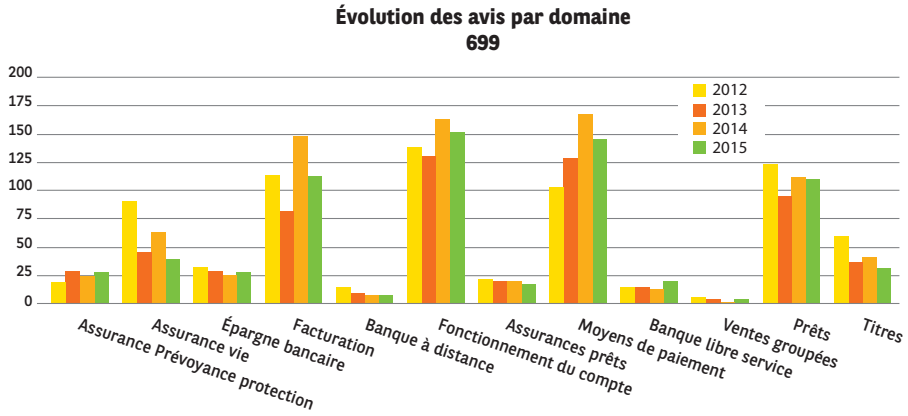
699 avis ont été traités en 2015 soit une baisse de 93 par rapport à 2014. Pour autant, le nombre de dossiers recevables à la médiation est en hausse de 19 %. En effet, en 2015 nous avons enregistré 1 120 demandes (699 avis rendus et 421 dossiers en cours de traitement au 31 décembre 2015) contre 944 en 2014 (792 + 152). La baisse du nombre d'avis traités s'explique principalement par les difficultés rencontrées dans l'organisation du service qui a été perturbée par les absences prolongées de collaborateurs. Par ailleurs, si le nombre de dossiers en stock est important, le délai de traitement légal de 90 jours par rapport au courrier de confirmation de la recevabilité de la demande, est dans la majorité des cas respecté (79 jours, en moyenne).

Répartition des avis par domaine
700

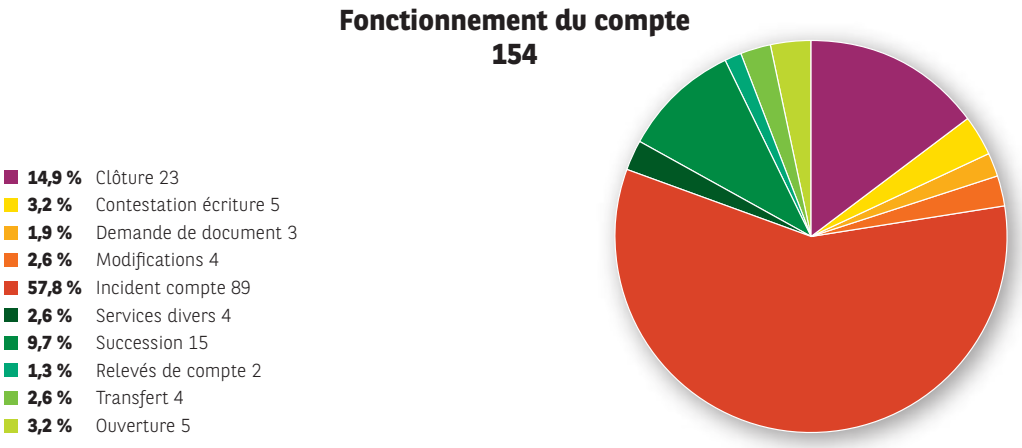


Phénomène constaté les années précédentes, quatre domaines **(fonctionnement du compte, moyens de paiement, facturation et prêts) représentent 75 % des avis** (75,5 % en 2014), les huit autres domaines se partageant les 25 % restant.

72 dossiers, 10,3 % des avis, proviennent de clients dont le dossier a été confié par la banque à son service recouvrement. Ils se répartissent, principalement, sur le fonctionnement du compte pour 69 %. Il s'agit en effet, de clients qui, en majorité, contestent le montant de leur dette et/ou le manque d'information sur celle-ci de la part de la banque.



2.1 Le fonctionnement du compte



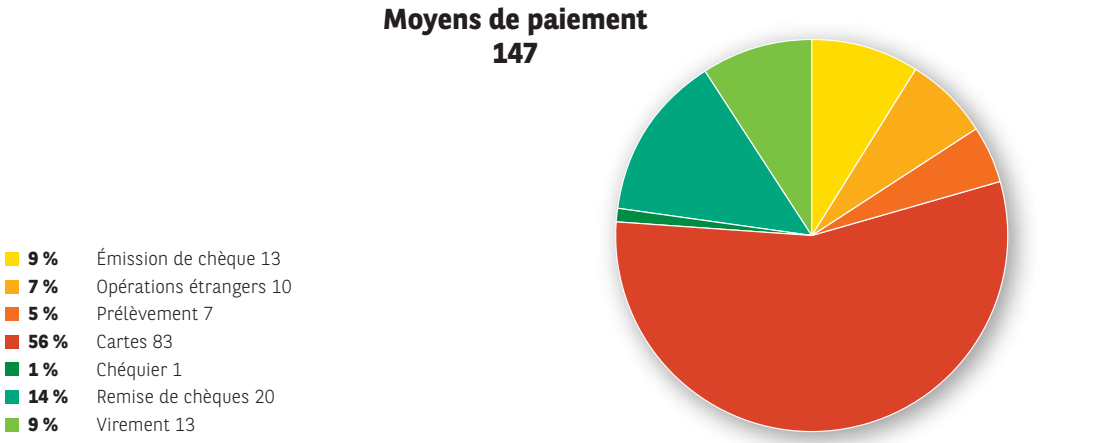
Ce domaine représente 22 % des avis, (20,8 % en 2014), premier domaine en 2015, deuxième en 2014. Il est composé principalement de litiges relatifs aux incidents sur compte (57,8 %) puis dans une moindre mesure, à la clôture de compte (14,9 %) et aux dossiers successions (9,7 %), soit 82,4 % de ce domaine. Les sept autres rubriques se répartissent les 17,6 % restant.

Les litiges classés dans incidents sur compte, comme les années précédentes, représentent le premier sous domaine. Il s'agit essentiellement de contestations de rejets d'opérations pour insuffisance de provision, mais aussi malheureusement de clients financièrement fragiles ayant été détectée trop tardivement par la banque ou ayant refusé l'offre spécifique à leur situation (forfait de compte).

Les interventions liées à la clôture de compte concernent des clients qui contestent le délai pris par la banque pour clore leur compte ou la non-exécution de leurs instructions. Les contestations portant sur la décision de la banque de rompre les relations sans invoquer de motif. Ils n'entrent pas dans mon champ de compétence, chaque partie pouvant user de ce droit sans avoir à se justifier, conformément à la convention de compte.

Troisième sous domaine, les différends liés à un dossier succession proviennent des délais de traitement, de documents réclamés par la banque contestés par le Notaire ou les héritiers, voire de successions difficiles entre héritiers, dont certains demandent mon appui pour convaincre la banque de leur régler la part qui leur revient.

2.2 Les moyens de paiement



Deuxième domaine, premier en 2014, les différends relatifs aux moyens de paiement concernent, dans 57,8 % des cas, des contestations sur opérations cartes bancaires. Les six autres sous domaines, allant de 1 % à 14 % des dossiers, se partagent 42,2 % des demandes.

Les contestations sur cartes bancaires émanent principalement de clients qui évoquent une utilisation frauduleuse non reconnue par la banque. Ces clients affirment ne pas s'être dépossédés de leur carte et estiment, de bonne foi, qu'elle a été contrefaite. La banque ayant vérifié l'utilisation physique de la carte, la validation de l'opération et l'absence de contrefaçon, elle refuse la prise en charge. Tout en ne mettant pas la bonne foi du client en doute, il m'est difficile, sauf dans quelques situations exceptionnelles, de rendre un avis favorable au client. Les contestations sur fraudes avérées, vol de la carte puis utilisation par un tiers, sont plus rares car elles sont en très grande majorité prise en charge par la banque dès contestation du client auprès de son agence.

Quelques exemples de médiation sur les moyens de paiement

Un client m'informe que son portefeuille contenant sa carte bancaire lui a été volé. Malheureusement, entre le vol et la mise en opposition de sa carte, des retraits et achats ont été frauduleusement effectués. Il est donc intervenu auprès de sa banque pour obtenir le remboursement des opérations contestées. Sa banque a décliné la prise en charge, au motif que les opérations ont été validées par la saisie du code confidentiel, estimant donc la responsabilité du client engagée, ce dernier n'ayant pas été vigilant dans la protection de son code confidentiel. Néanmoins, un arrêt de la Cour de cassation a précisé

que « le fait que le code ait été utilisé pour effectuer les opérations, n'est pas susceptible à lui seul de constituer la preuve d'une faute lourde ». La banque ne pouvant prouver la négligence du client, je lui ai demandé de prendre à sa charge le montant de la fraude.

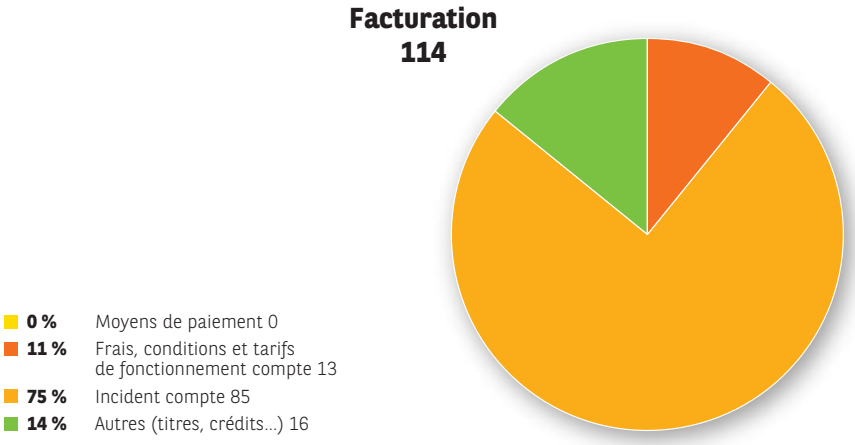
Un client intervient car il a constaté sur son compte des opérations correspondant à des retraits d'espèces carte bancaire. Il conteste ces opérations car sa carte ne lui a pas été volée et il affirme ne pas s'en être dépossédé. Il estime que sa carte a été contrefaite et demande le remboursement des sommes frauduleusement soustraites. La banque a décliné la prise en charge, car les contrôles qu'elle effectue montrent qu'il ne s'agit pas d'une contrefaçon de la carte et que les opérations ont bien été effectuées avec la carte et validées par le code. Dans ce type de dossier, ne s'agissant ni d'un vol ou d'une perte, ni d'une carte contrefaite, il m'est difficile de demander à BNP Paribas de prendre en charge les débits contestés. Dès lors que je ne mets pas en doute la bonne foi du client, les opérations ont vraisemblablement été réalisées par un proche qui a subtilisé la carte.

Les litiges relatifs aux remises de chèque (14 %) émanent principalement d'escroqueries dont sont victimes certains clients, souvent trop confiants alors qu'ils ne connaissent pas du tout l'émetteur du chèque qui s'avèrera frauduleux. Ces chèques sont d'un montant supérieur à la somme que le client attend qui renvoie à l'émetteur, par virement et à l'étranger, la différence. Bien entendu le chèque revenant impayé, le client perd le montant de son virement. La banque, sauf exceptions, crédite immédiatement le compte à réception d'un chèque. Les clients pensent donc disposer des sommes indiquées sur leur compte alors que certains chèques peuvent revenir impayés. J'ai recommandé à la banque de faire figurer « sous réserve d'encaissement » sur le relevé de compte, en plus de l'information qui figure sur le bordereau de remise.

Enfin, je note également des demandes de clients non livrés de biens acquis par internet ou de ventes à distance. Ils demandent à la banque d'annuler le paiement car ils ont été victimes d'une fraude. S'il s'agit d'un virement la banque demande la restitution des fonds mais bien évidemment le banquier crédité ne donne pas suite ou refuse car le solde du compte n'est plus suffisant. Lorsque le paiement a été fait par carte bancaire, les clients ne comprennent pas que la banque ne peut annuler le paiement qui est irrévocable

Ces dossiers de fraude sont toujours douloureux à régler. Je crois la grande majorité des clients sincères, mais comment leur faire comprendre d'être plus prudents ! Mal informés ou interprétant mal certains textes, ils pensent que la banque doit rembourser toutes ces fraudes et lui en veulent.

2.3 La facturation



Si la tarification relève de la politique générale de la banque et n'entre pas dans mon champ de compétence, j'interviens dès lors que le client évoque une absence d'information préalable à la facturation, une erreur dans son application ou qu'il dénonce l'importance des frais alors qu'il se trouve dans une situation financière fragilisée (absence ou baisse de revenus liée à la perte d'un emploi, un changement de situation familiale, une fin d'indemnité de chômage...).

Ainsi, les différends sont-ils liés en majorité à la tarification relative aux incidents survenus sur le compte (75 %), principalement les frais afférents au dépassement de la facilité de caisse accordée au titre de la convention de compte. Différentes raisons amènent le client à faire part de son désaccord sur ce type de frais, dont les principales sont :

- Il estime la perception de ces frais illégale au motif, par exemple, qu'ils doivent être intégrés dans le coût du découvert qu'ils rémunèrent, au même titre que les agios, donc être intégrés au TEG. Je lui explique que ces frais n'ont pas à entrer dans le calcul du TEG, que leur perception est conforme à la règlementation. Il m'arrive néanmoins, en équité et dans quelques situations, de demander à la banque un remboursement total ou partiel des frais.
- Il indique que la situation de son compte est indépendante de sa volonté et générée par sa fragilité financière. L'importance des frais accentue ses difficultés et le place dans une situation dramatique. Je vérifie l'exactitude de la situation évoquée par le client (sa situation et l'importance des frais). Dans la majorité des cas, la banque a, en amont, été attentive à la situation et a procédé à un remboursement de frais. Je peux néanmoins demander, pour des situations effectivement difficiles, à la banque d'effectuer un remboursement supplémentaire.

Quelques exemples de médiation sur la facturation

Un client intervient car les frais liés au fonctionnement irrégulier de son compte sont très importants au regard de sa situation. En effet, il explique être sans emploi ne pas faire d'excès mais que son compte présente régulièrement un solde débiteur au-delà de l'autorisation de découvert accordée par sa banque. J'ai vérifié la véracité des faits évoqués par le client (revenus, fonctionnement du compte et le montant des frais prélevés sur la période indiquée par le client. J'ai recueilli le point de vue de sa banque qui m'a informée avoir procédé à un remboursement partiel des frais (environ 30 %) et avoir mis en place, en accord avec le client, une offre de convention de compte, permettant des frais réduits en contrepartie de la modification des moyens de paiements (absence de chéquier et remplacement de la carte bancaire classique par une carte inutilisable en cas d'insuffisance de provision sur le compte). Si je n'ai pas relevé d'erreur dans la perception des frais, conformes aux conditions et tarifs, et que je suis sensible à l'attitude de la banque, je lui ai néanmoins demandé, en équité, une extourne complémentaire pour porter le remboursement total à 50 %. J'ai effectivement estimé que les frais pesaient sur la trésorerie du client et que celui-ci faisait au mieux pour éviter tout dépassement. Les frais étant moindre aujourd'hui, l'objectif du remboursement demandé est de donner « un peu d'air » à ce client.

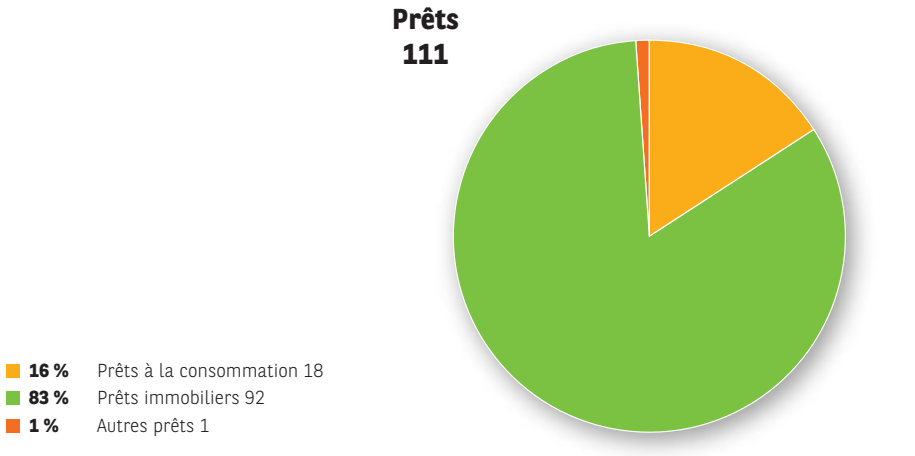
À l'inverse un client est intervenu pour contester la légitimité des frais, invoquant une obligation de les intégrer dans le calcul du coût du découvert (TEG). J'ai vérifié et constaté que les frais en question, n'ont pas à être intégrés au TEG et que le client a été informé de leur existence préalablement à leur perception. J'ai également vérifié la situation personnelle du client pour qui je n'ai pas décelé de « fragilité financière », ce dernier dépensant plus qu'il ne gagnait. J'ai lui ai donc rappelé le mode de perception des frais et leur justification. Il ne m'est pas possible, car inéquitable, dans ces conditions de demander à la banque de rembourser tout ou partie des frais.

Les autres frais (25 % des dossiers) concernent des droits de garde sur compte titre, frais de dossiers successions, indemnités de remboursement anticipés (IRA) sur prêt immobiliers…

Les frais de dossiers successions sont contestés par les héritiers au motif qu'ils n'ont pas fait l'objet d'une information. Ces frais figurant dans les conditions et tarifs et consultables par différents canaux, il m'est difficile de donner une suite favorable. Néanmoins, lorsque la contestation s'accompagne d'un défaut de service (délais, erreur…) je demande le remboursement de tout ou partie des frais perçus.

Les contestations sur droits de garde et indemnités de remboursement anticipé d'un prêt sont générées par des accords, souvent anciens, entre le client et son conseiller, lesquels n'ont pas été formalisés, c'est « parole contre parole ». Ces dossiers sont peu nombreux, mais difficiles à appréhender compte tenu de l'absence de « preuves ». Je me prononce donc le plus souvent en droit (les IRA, par exemple figurent ou pas sur l'offre de prêt). Néanmoins, je peux me prononcer en équité et demander à la banque le remboursement total ou partiel des frais, si j'estime les arguments apportés « sans preuve » par le client suffisamment convaincants, afin que le doute lui profite.

2.5 Les prêts



Les litiges sur les prêts représentent 16 % des avis, 14,3 % en 2014, ils se répartissent à 83 % sur les prêts immobiliers, 79 % en 2014, et 16 % sur les prêts à la consommation, 21 % en 2014.

Concernant les prêts immobiliers, les différends portent essentiellement sur les délais pris par la banque pour effectuer les opérations (mise en place, suspension d'amortissements, remboursement anticipé…). Ces délais sont souvent, du point de vue du client, générateurs de coûts supplémentaires. Si cette situation se rencontre effectivement, le litige provient soit de pièces manquantes apportées tardivement par le client, soit de pertes de documents entre l'agence, où le client dépose sa demande et les pièces de son dossier, et le service spécialisé des prêts soit, enfin, et fréquemment, d'explications imprécises, voire incomplètes ou absentes de la part de la banque mais également d'incompréhension du client ou d'une lecture différente de ce qui est écrit dans son contrat.

Je reproche à la banque de ne pas avoir suivi la recommandation que je donne depuis de nombreuses années, d'illustrer, à partir d'exemples, les spécificités des contrats : conséquences d'un report d'échéance, modalités de remboursement d'un prêt étudiant, prêt in fine, prêt à tranche… (cf. mes recommandations chapitre 3) et de les tester auprès d'un panel de clients. Les contrats de prêts sont devenus tellement longs que beaucoup de clients ne les lisent pas comme ils devraient ou sont incapables d'en comprendre toutes les subtilités. Les informations imposées par la loi dans les fiches synthétiques ne donnent que des informations ponctuelles des spécificités du prêt sans les expliquer et sont déjà très denses pour remplir une fonction pédagogique.

Les clients interviennent également pour contester, souvent sur les conseils d'un tiers, la conformité du TEG indiqué dans leur offre de prêt contracté des années plus tôt. Je n'ai que très rarement, été amenée à confirmer l'anomalie relevée.

Concernant les prêts à la consommation, les litiges proviennent notamment de l'affirmation d'un des co-emprunteurs de ne pas avoir contracté le prêt. Egalement à la suite d'un divorce au terme duquel le jugement indique qu'un seul des co-titulaires sera amené à rembourser le prêt. Or, cette décision n'est pas opposable à la banque qui peut refuser la désolidarisation ce que beaucoup de clients ignorent.

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

4,43 % des avis, 7,1 % en 2014, ont trait à un défaut de conseil avancé par le client, sur les domaines de l'assurance vie et des titres.

Concernant l'assurance-vie, le défaut de conseil porte sur la fiscalité lors d'un rachat partiel ou total du contrat. Dans les faits, j'examine le dossier sous l'angle du défaut d'information, la banque n'ayant pas d'obligation de conseil sur la fiscalité. Il m'est souvent difficile d'estimer le niveau d'information apporté au client dans la mesure où il s'agit d'échanges verbaux et que le client a signé le document de rachat qui précise l'option fiscale adoptée.

Des clients évoquent un défaut de conseil lors de l'adhésion au contrat, souvent pour des Plans épargne retraite (PERP). Plusieurs années après la souscription, alors qu'ils rencontrent des difficultés financières, ils ne comprennent pas l'impossibilité de récupérer l'épargne versée et indiquent que cette contrainte n'avait pas été portée à leur connaissance. Ne pouvant m'assurer des échanges intervenus à la souscription et en présence d'un contrat signé, je ne peux que tenter de vérifier, les faits étant souvent anciens, que le produit proposé à l'époque était en adéquation avec la situation et les objectifs du client.

Concernant les titres, le défaut de conseil porte essentiellement sur des opérations sur titres détenus par le client. Je regrette encore ici que BNP Paribas ne souhaite pas enregistrer les communications téléphoniques avec le client. Je m'appuyais beaucoup sur les enregistrements lorsque je traitais les avis de Cortal Consors qui confirmaient ou infirmaient le point de vue du client et en tous cas, aidaient à comprendre le différend qui existait, source d'une rupture de confiance entre un client et son banquier.

3. Caractéristiques des avis

3.1 Les délais

En 2015, le délai moyen de réponse s'élève à 79 jours à compter de la réception de la lettre du client, en hausse par rapport à 2014 (59 jours) mais dans le délai fixé à 90 jours à compter de l'avis de recevabilité de la demande prévu par l'Ordonnance d'août 2015 relative aux litiges de consommation.

3.2 Nombre de conclusions favorables et défavorables au client

Rappelons que les avis sont obligatoirement suivis par BNP Paribas comme le prévoit la charte de la médiation.

CONCLUSIONS		NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNÉS
Conclusions favorables 166 dossiers	Conclusions totalement favorables	84
	Conclusions partiellement favorables	82
Conclusions défavorables au client		533

J'ai, dans 24 % des litiges, fait partiellement ou totalement droit à la demande du client, 30 % en 2014. Si les conclusions favorables (166) donnent, dans une très grande majorité des cas, lieu à une indemnisation financière, quelques-unes permettent d'obtenir de la banque l'exécution d'un ordre du client. À titre d'exemple, dans un dossier, j'ai demandé à la banque de désolidariser un client d'un prêt à la consommation sur lequel il était co-emprunteur, ayant acquis la certitude que le crédit avait été demandé par le conjoint sans son accord, bien que sa signature figure sur l'offre.

Je fais part de mon avis, conformément à la charte de la médiation, en droit et/ou en équité, respectivement 63 et 37 %.

La décision « en droit » est prise dès lors que la banque n'a pas respecté la règlementation, ses obligations, qu'une erreur a été commise. Je regrette que ces dossiers ne soient pas traités en amont par la banque et arrivent en médiation. Il faut néanmoins relativiser, 105 dossiers sont concernés sur plus de 4 000 demandes éligibles reçues en 2015.

« L'équité » peut compléter la décision en droit lorsque je demande à la banque de verser, en plus de la somme due au client, un dédommagement financier. Elle peut également intervenir dans ma décision favorable au client alors que banque n'a pas fait d'erreur. En effet, si lors de 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 peux demander de faire droit à sa demande.

Il convient de noter que 26 240 réclamations ont été reçues par BNP Paribas en 2015 dont 4 320 en provenance de la médiation pour recours non épuisés et demandes inéligibles. Sur ces 4 320 dossiers renvoyés à la banque, peu me reviennent, la réclamation ayant vraisemblablement été bien traitée. De plus, je note, un nombre plus important de remerciements qui me sont adressés par des clients satisfaits du traitement de leur réclamation sur ces dossiers retournés à la banque.

3.3 Les aspects financiers des avis rendus

Mes avis favorables aux clients ont donné lieu au versement, par la banque, d'une somme 136 987,75 euros. 109 255,05 « en droit », 27 732,70 « en équité ». Cela représente 825 euros, en moyenne, par avis favorable. Le montant des indemnités versées aux clients en 2014 s'élevait à 186 545 €, soit 784 euros en moyenne par avis.

Proportionnellement, les avis favorables ont diminué (de 30 à 24 %), ce qui s'explique par en général un meilleur traitement des réclamations en amont par la banque, j'indique, à ce titre, très régulièrement au client que j'estime le dédommagement ou le geste commercial accordé par BNP Paribas suffisant et de nature à clore le litige. En revanche, l'augmentation du montant de l'indemnité moyenne montre que les enjeux financiers sont plus importants.

De nombreux avis, « défavorables au client » relèvent d'informations, en général juridique, mal comprises ou méconnue du client sans qu'il y ait faute de la banque. J'explique alors les contraintes réglementaires de la banque. Je demande souvent à celle-ci de recevoir le client pour s'assurer qu'il a compris mes explications et renouer ainsi le contact souvent distendu par le différend qui les a opposés. Je suis heureuse quand un client me remercie du temps consacré à l'analyse et de la complétude de celle-ci. Je dois dire qu'à travers ces lettres, j'ai l'impression que certains clients comprennent mieux quel est le rôle du médiateur.

LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION CONCERNANT B*CAPITAL

B*Capital est une société d'investissement et non une banque. Les textes relatifs au médiateur bancaire ne lui étaient donc pas applicables. Toutefois, B*Capital a choisi de me désigner comme médiateur en milieu d'année 2013, devançant ainsi la transposition des textes européens obligeant toute entreprise en relation avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels à mettre en place un dispositif de médiation.

Les clients sont informés de l'existence de la médiation sur le site de B*Capital mais également sur mon site « mediateur.bnpparibas.net » et par une information dans les courriers adressés au client suite à une réclamation traitée par le service qualité, comme le prévoit la réglementation.

Les clients peuvent déposer une demande de médiation soit par courrier, soit sur un formulaire spécifique sur mon site internet, soit par internet à une adresse dédiée au médiateur.

J'ai publié en 2015 un premier rapport pour rendre compte de mon activité de médiatrice de B*Capital de mi-2013 à fin 2014. J'y expliquais ma vision de la médiation ainsi que le processus mis en place pour traiter les médiations demandées par les clients de B*Capital. Seules quatre médiations avaient été demandées en 18 mois de fonctionnement.

J'expliquai que ce faible nombre tenait à la **mise en place récente de la médiation** et surtout à **la qualité du traitement des réclamations en amont de la médiation :**

> *« B*Capital est une petite structure de gestion de mandat et de conseil en investissement actions et sur les marchés à effet de levier tel que le SRD, Monep… Elle s'adresse à une clientèle de personnes morales et de particuliers haut de gamme, plutôt avertis. De par ses missions et la nature de sa clientèle, elle a mis en place des normes strictes de qualité et de personnalisation du service. Elle est donc très réactive dans le traitement des réclamations des clients. Selon ses dirigeants, en cas de faute reconnue de sa part, elle n'hésite pas à dédommager le client au plus vite sans attendre que les relations s'enveniment. De ce fait, les clients trouvant satisfaction auprès de B*Capital n'ont pas besoin de saisir le médiateur. »*

En 2015, 254 saisines du médiateur ont été traitées. Elles ne concernaient pas B*Capital mais une autre entité du groupe BNP Paribas. De ce fait aucune médiation n'a été conduite en 2015.

Toutefois, du fait de l'absorption, par BNP Paribas, de Cortal Consors, près de 4 000 des clients de cette dernière ont rejoint B*Capital. Il est possible que ce changement de prestataire et l'augmentation forte du nombre de clients génèrent plus de réclamations et peut-être de demandes de médiation.

3 Les recommandations de la médiatrice

Les recommandations suivies par BNP Paribas 37

Rappel des recommandations de 2010 à 2014 non suivies d'effet à fin 2015 40

Suivi de recommandations proposées pour 2015 43

Les recommandations nouvelles pour l'année 2016 45

B*Capital : Le suivi des recommandations du médiateur pour B*Capital 46

1. Les recommandations suivies par BNP Paribas

Dans mon rapport de l'année 2014, j'ai fait un point de toutes les recommandations qui avaient été mises en place depuis mon arrivée en 2010 (cf. annexe 3 recommandations suivies d'effet). Depuis, de nouvelles actions ont été conduites par BNP Paribas pour répondre à certaines de mes suggestions d'améliorations émises entre 2010 et fin 2014.

Amélioration du traitement des réclamations

- L'une de mes recommandations visait l'amélioration du traitement des réclamations notamment en renforçant la formation des équipes pour une meilleure gestion des conflits et le développement de leur comportement d'empathie et celui de la co-responsabilité. Comme je l'indiquais dans mon rapport précédent, l'ensemble des équipes en charge des réclamations ont bénéficié de ce type de formation en 2014 et 2015. De plus, je proposais pour améliorer le traitement des réclamations sur des problèmes complexes de favoriser la mise en relation avec un spécialiste et de modifier l'état d'esprit du traitement des plaintes à fort enjeu financier ou commercial où la banque essaye de justifier ses erreurs en mettant en avant les éventuelles fautes du client. **Les mesures prises en 2015 par BNP Paribas pour mieux traiter les réclamations et notamment les plus complexes devraient répondre à mes recommandations émises sur le sujet.**

- En 2015, à la suite d'une enquête sur la satisfaction des clients concernant le traitement de leur réclamation, **BNP Paribas a revu l'organisation de ces services relations** clients et le processus de traitements des mécontentements des clients.

- **Une ligne métier dédiée aux traitements des réclamations a été créée.** Elle est composée de Pôles régionaux constitués de Responsables Relations Clients au sein de chaque Direction régionale du réseau et d'un département Qualité Relations Clients au sein de la Direction de la Relations clients et du marketing/expérience client. Ce département est constitué de deux entités : le service « Expert Relation Client (SERC) » qui traite les réclamations complexes et le service « Qualité Organisation » qui s'assure de la bonne application des procédures de traitement des réclamations mais également de la poursuite de la professionnalisation de ceux qui en ont la charge en favorisant l'accompagnement et la montée en compétence des équipes.

- **Ce dispositif a été certifié ISO 9001 en avril 2015.**

- **Les objectifs des équipes sont clairs :** rétablir la relation avec les clients et préserver l'image de marque de la banque, savoir présenter ses excuses tout en remerciant le client d'avoir attiré l'attention sur ce qui doit être amélioré, accompagner les clients durant le traitement de la réclamation. Cela commence au niveau de l'agence et se poursuit jusqu'au plus haut niveau de la hiérarchie de la banque.

- **Si la réclamation ne peut être traitée directement par l'agence, le client reçoit un accusé de réception même si celle-ci est orale.** Un entretien avec le client peut être organisé soit pour recueillir des éléments complémentaires ou l'informer de l'avancement du traitement de sa réclamation, soit encore pour lui expliquer la réponse qui va lui être envoyée.

Évaluation des collaborateurs sur leur capacité à saisir les occasions de contact avec les clients et à mieux répondre à leurs besoins

- Si je n'ai reçu aucune confirmation du suivi d'indicateurs spécifiques pour l'évaluation des collaborateurs en fonction de leur capacité à saisir les occasions de contacts avec les clients et à les satisfaire, je pense que la politique « Préférence clients » mise en place par BNP Paribas depuis quelques années, les formations que suivent les collaborateurs pour développer la culture client, les nouvelles procédures de traitement des réclamations qui mobilisent tant le conseiller et sa hiérarchie que les différentes équipes en charge du traitement des insatisfactions des clients (cf. ci-dessus) **ont permis de développer une nouvelle approche de la relation clients. Mais, je continue de m'inquiéter sur les moyens humains dont disposent les équipes qui traitent de la relation clients et ceux qui sont chargés de la production des services aux clients,** celles-ci étant à mon avis fortement mobilisées sur des tâches liées à la conformité, aux statistiques à produire, aux formations à suivre, à la participation à des projets transversaux… peut être trop lourdes par rapport aux attentes et besoins du service aux clients.

Amélioration du traitement des médiations

- Plusieurs recommandations passées avaient trait à l'amélioration du traitement de la médiation et à son adaptation aux nouveaux textes européens encadrant la médiation de la consommation. **Elles ont pour la plupart été retenues.** C'est ainsi que l'autonomie de l'équipe a été renforcée par rapport à celle qu'elle avait en 2010, qu'un outil de saisine en ligne a été mis en place sur le site de la banque et que celui-ci renvoie, depuis le début de 2016, sur le site du médiateur, une amélioration de la communication sur l'existence du médiateur, une évolution de la charte de la médiation pour tenir compte des nouvelles exigences des textes européens ainsi qu'une mesure de la qualité de la médiation rendue en conduisant une enquête auprès des clients de la médiation.

Amélioration de l'information du client

- Dans le domaine de l'information client, je ne peux que regretter que la banque n'ait pas encore voulu éditer des documents pédagogiques pour expliquer les spécificités de certains prêts ou les conséquences sur certaines actions relatives aux prêts : spécificités des prêts étudiants, remboursement anticipé, report d'échéances. Le Code de la consommation qui rentrera en application au 1er juillet 2016, prévoit dans son article L.312-14 que des explications devront être fournies à l'emprunteur *« lui permettant de déterminer si le contrat de crédit proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière et attirant son attention sur les caractéristiques essentielles du ou des crédits proposés…).* **La recommandation que je fais depuis des années s'inscrit parfaitement dans ce nouveau texte…**

- Je m'inquiétais également du nombre de dossier reçus concernant le manque d'information et de conseil relatifs à la fiscalité applicable lors d'un retrait sur un contrat d'assurance-vie. **BNP Paribas précise que le choix fiscal figure maintenant sur la demande de rachat et qu'un message a été à nouveau transmis aux équipes dans le cadre de contrôles de conformité.** Malgré cela je continue à recevoir des

dossiers où le client a omis de préciser la fiscalité souhaitée et s'est vu appliquer l'impôt sur le revenu au lieu du prélèvement obligatoire. **Je continue de regretter que ni le conseiller si la demande lui est adressée ni l'assureur ne prennent contact avec le client pour s'assurer de son choix fiscal quand celui-ci n'est pas précisé.**

- Lors de rejet d'incident sur le compte notamment pour le rejet de chèque, BNP Paribas donnait à mon avis un délai trop court pour que le client puisse prendre des dispositions. **La banque a mis en place de nouveaux dispositifs prévoyant l'envoi systématique d'alerte aux clients.** Je n'ai pas noté beaucoup de cas de ce type de demande en médiation en 2015.

Améliorer certaines procédures internes

- Depuis plusieurs années, je regrette certaines procédures internes en matière de traitement des successions, retardant la liquidation de celles-ci comme celle de demander aux héritiers l'envoi du testament ou exigeant la signature de tous les héritiers alors qu'un notaire est en charge du traitement de la succession et donne à la banque les consignes de répartition. **J'apprécie que BNP Paribas ait accepté des procédures allégées pour les successions inférieures à 75 000 €.**

Renforcer la protection du consommateur sans déresponsabiliser les acteurs

- J'avais recommandé à BNP Paribas de tester sur un panel de clients les documents d'information qui leur sont destinés pour s'assurer qu'ils sont compréhensibles. BNP Paribas me dit avoir mis en place cette recommandation mais je n'ai pas pu obtenir aucun exemple de réalisation.

- De plus, j'avais proposé que la banque se serve des extraits de compte non pas seulement pour des informations à usage commercial mais plutôt pour diffuser des informations « pédagogiques » pour éviter des incidents par exemple, un message sur le coût ou les conséquences d'un rejet de chèque, ou sur les risques courus en cas d'échéances de prêt impayées, … Je note que la banque envoie maintenant une information dans les extraits de compte sur le montant du découvert autorisé information importante lorsque la banque prend l'initiative de diminuer celui-ci. Je regrette qu'elle ne suive pas ma proposition d'informations « pédagogiques » même si avec la politique « préférence client » des **engagements ont été pris pour soutenir les clients dans les moments difficiles par l'envoi automatiques d'alerte, par SMS, messagerie sécurisée.**

- En revanche, je regrette de n'avoir pas reçu de réponse de la banque sur ma proposition d'améliorer le système d'information relatif aux prêts des clients divorcés, c'est pourquoi, je rappelle ci-dessous cette recommandation.

2. Rappel des recommandations de 2010 à 2014 non suivies d'effet à fin 2015

Certaines recommandations sur lesquelles je n'ai pas reçu de réponse ou dont les réponses ne me satisfont pas, méritent d'être à nouveau émises parce qu'elles concernent des sujets qui génèrent un nombre significatif de médiations ou parce qu'elles nuisent à l'image de la banque. Je les ai donc reprises dans le tableau ci-dessous.

En revanche, n'ayant plus eu de médiations sur certains domaines qui avaient fait l'objet de recommandations de ma part sans que BNP Paribas ne prenne position, je les ai supprimées de la liste des recommandations en attente de réponse.

Information du client

THÈME	RECOMMANDATION	SUIVI
Améliorer la pédagogie d'information sur des prêts particuliers : étudiants, travaux, report de mensualités	***Je renouvelle cette recommandation pour la 5e année consécutive car je continue à recevoir beaucoup de dossiers dus à une incompréhension des clients sur le remboursement ou la gestion de leurs prêts spécifiques.*** Dans la fiche synthétique remise lors d'un prêt ou dans un document remis reprendre les spécificités du prêt en question (montant des IRA, reports d'échéance et ses conséquences, spécificités des prêts travaux, etc.) Ou Donner un exemple sur un document à part, remis lors de l'envoi du contrat afin d'illustrer les spécificités du prêt. Texte suggéré pour un prêt avec possibilité d'un report d'échéance : *« votre prêt vous permet au bout de deux ans d'amortissement et s'il n'y a pas eu d'incident de remboursement, de demander un report d'échéance de 6 mois à 2 ans » cf. chapitre XXX… pour plus de précisions ».*	BNP Paribas avait répondu en 2013 que l'éditique des prêts personnels étant très règlementée et lourde, la banque ne souhaite pas à ce jour intégrer cette demande d'autant plus que de nouvelles informations sont venues compléter la fiche d'information et l'alourdir. **La recommandation que je fais s'inscrit parfaitement dans l'art L.312-14 du nouveau Code la consommation qui rentrera en application en juillet 2016.**
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 2015, je n'ai pas reçu confirmation sur la mise en place effective de cette modification.**

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 fin 2015 je n'avais pas encore réussi à obtenir un exemple de réalisation** faisant intervenir un panel de clients

Être plus proactif dans les relations avec les clients

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
Améliorer l'accompagnement du client lors d'un retrait sur un contrat d'assurance-vie	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 à poser la question La banque renvoie donc la responsabilité sur le client.	Exiger du service qui reçoit la demande de rachat sur assurance vie de vérifier 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 appliquer.	De nouveaux cas de médiation relatifs à ce problème ont encore été reçus en 2015. 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 **Pourquoi ne pas exiger que le client soit appelé si aucune information est donnée par lui sur son choix fiscal. C'est une occasion de rendre service au client.**

Améliorer l'information du client

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
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 est inscrit au fichier de la Banque de France pour mensualités non réglées par l'autre conjoint.	Faire évoluer les systèmes d'information afin qu'en cas de divorce ou de séparation, les deux souscripteurs d'un prêt, vivant à une adresse différente, reçoivent toutes les informations relatives à la vie du prêt dont ils sont solidaires.	**Pas de réponse apportée.**

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 n'existent pas 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 vérifiables.	Je propose deux solutions : • Enregistrer toutes les communications téléphoniques avec le client, comme c'était le cas chez Cortal Consors, ce qui était 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 recommandations.** Je le regrette vivement d'autant plus que j'ai eu à traiter beaucoup de réclamations pour Hello Bank ! sans pouvoir consulter les communications téléphoniques demandées.
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.**

Améliorer la qualité de la médiation

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
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.	**N'a pu se mettre en place en 2015.** **À reprogrammer**

3. Suivi de recommandations proposées pour 2015

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
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 plus d'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.	**Aucune réponse de BNP Paribas.**
	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.	**Aucune réponse de BNP Paribas.**
	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 peut 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.	**Aucune réponse de BNP Paribas malgré le nombre de réclamations traitées sur ces sujets.**
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 lors de la remise d'un chèque « sous réserve d'encaissement ». Compléter le libellé des relevés de comptes lors de remise de chèques à l'encaissement en précisant « sous réserve d'encaissement ».	**Pas de réaction de BNP Paribas.**

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS	SUIVI
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 alourdis la gestion du client sans compter maintenant les frais de tenue de compte.	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.	**Pas de réponse de BNP Paribas.**
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.	**Pas de réaction de BNP Paribas.**
	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 également 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.	**Pas de réaction de BNP Paribas.**
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.	**Cortal consors ayant été absorbée par BNP Paribas, les successions sont dorénavant traitées par le service successions de BNP Paribas.**
PERP	Autoriser exceptionnellement le remboursement de tout ou partie du PERP de personnes très fragilisés et n'entrant pas tout à fait dans l'un des 6 cas prévus par la loi.	Recommandation qui s'adresse aux Pouvoirs Publics.	**La loi est en cours de modification. Elle devrait permettre un remboursement des Perp n'ayant pas été mouvementés depuis au moins 4 ans et disposant d'un faible capital.**

4. Les recommandations nouvelles pour l'année 2016

En plus des recommandations citées précédemment et dont je renouvelle l'importance pour moi, sont apparues de nouveaux dysfonctionnements qui méritent les recommandations citées ci-dessous.

THÈME	CONSTAT	PROPOSITIONS
Services bancaires des tuteurs de majeurs protégés	Le nombre de majeurs protégés augmentent en France. L'offre de BNP Paribas pour les tuteurs mérite d'être renforcée.	**Donner accès à BNP Net aux tuteurs de majeurs protégés pour qu'ils puissent effectuer par ce canal les opérations courantes de gestion.**
Incidents de compte	Aucune information n'est donnée au client que pour certains incidents de compte, par exemple les saisies arrêts certains accès à internet sont suspendus. Les clients croient à un dysfonctionnement et sont mécontents de ne pas avoir été informés de cette mesure.	**Prévoir de rajouter cette information d'une part dans la convention de compte et d'autres part, sur les lettres informant de l'incident de compte.**
BNPnet	Les lettres prévenant les clients d'incident sur les comptes sont envoyés par la poste et en courrier non prioritaire. Elles arrivent souvent trop tard pour que le client puisse remédier à temps à l'incident	**Envoyer une alerte sur BNPNet en signalant l'incident et l'envoi du courrier et par SMS.**
Information tarifaire	Certains clients se sont plaints de la facturation sur les actes de caution ne soit pas indiquée dans les tarifs envoyés aux clients particuliers.	**Faire figurer dans les tarifs remis aux clients le coût de facturation des actes de caution comme cela existe dans la grille tarifaire des professionnels.**
Médiation	Le processus de traitement de la médiation demande à être simplifié pour plus d'efficacité. Ces améliorations dépendent en partie de l'évolution des systèmes informatiques de gestion de la médiation qui devraient être modernisés pour permettre d'alléger beaucoup de tâches encore manuelles, une plus grande rapidité de traitement des médiations, un archivage des dossiers informatisés, plus d'échange avec le client et la possibilité pour celui-ci de suivre l'état d'avancement du traitement de la médiation.	**Effectuer un benchmark sur les outils informatiques utilisés par les autres médiateurs de la consommation et moderniser l'outil de gestion informatique de la médiation.** **Revoir nos process de traitement des saisines.** **Renforcer la formation de l'équipe médiation à la gestion des communications téléphoniques avec les clients mécontents ou difficiles.**

5. B*Capital : Le suivi des recommandations du médiateur pour B*Capital

J'avais émis dans mon rapport pour l'année 2014 quatre recommandations :

- **Renforcer la communication sur l'existence du médiateur, sa mission, ses modalités de saisine**

  B*Capital communique sur son site les coordonnées du médiateur. Il indique également l'existence du médiateur tant dans ses conventions passées avec le client que dans les courriers en réponse aux réclamations au même titre qu'il communique les coordonnées du médiateur de l'AMF quand il est concerné. De plus, depuis début 2016, une information est donnée sur mon site où les clients peuvent me saisir à partir du formulaire spécifique à B*Capital.

- **Travailler avec B*Capital pour que son entité de médiation soit conforme aux nouveaux textes de la transposition de la directive consommation**

  Nous avons travaillé avec B*Capital pour que son médiateur réponde aux exigences des nouveaux textes. La procédure de désignation du médiateur a été modifiée. Un dossier doit être remis au CCSF très prochainement pour la nomination de son médiateur. La charte doit être également modifiée ainsi que le contrat de prestation de service avec le médiateur.

- **Informer le personnel sur les apports et intérêts de la médiation**

  Une réunion regroupant l'ensemble des équipes en contact avec les clients a été organisée pour que je puisse expliquer le rôle et les missions du médiateur en octobre 2015. Les participants ont montré un véritable intérêt et mieux compris ma mission.

Conclusion

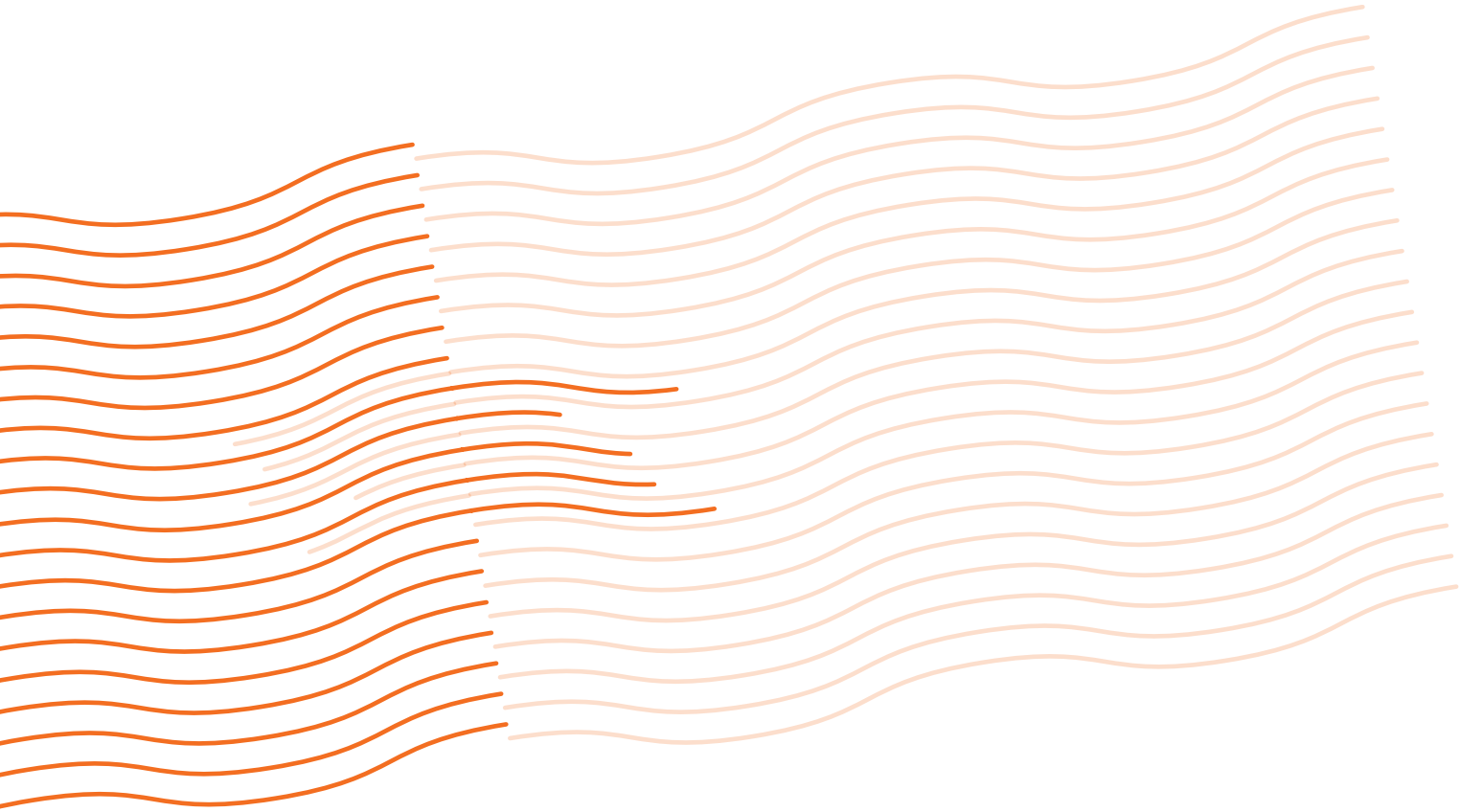
L'augmentation significative des saisines en 2015 conjuguée à des absences de collaborateurs s'est traduite par une tension sur les délais de traitement des avis malgré une implication et un engagement fort de ceux qui m'assistent. Je sais que cette situation a pesé sur l'équipe, tant elle a à cœur la qualité du travail qu'elle fournit. Je la remercie vivement pour son implication.

Beaucoup de temps a été consacré en 2015 pour anticiper les évolutions qui risquaient d'être demandées par la transposition en droit français des textes européens sur la médiation de la consommation. Ces textes sont parus au second semestre 2015. Si la médiation de BNP Paribas était déjà conforme à beaucoup des exigences prévues dans ces textes, il lui a fallu défendre sa volonté de conserver un médiateur attitré ou « d'entreprise » comme autorisé mais avec des exigences renforcées.

La médiation de BNP Paribas doit évoluer en 2016 d'une part pour tenir compte des nouveaux textes d'autre part, pour moderniser ses outils de gestion lui permettant un gain de temps important dans le traitement des médiations mais également dans celui de la gestion notamment des saisines, des statistiques et de l'archivage.

Enfin, la nécessité de traiter au plus vite le stock de dossiers de médiation accumulé pour diverses raisons citées précédemment au long de l'année 2015 va nécessiter un renforcement temporaire et une très grande implication de l'équipe pour atteindre des objectifs très ambitieux.

4 Annexes



Annexe 1 : Actualité juridique 49

Annexe 2 : Processus de traitement des saisines 60

Annexe 3 : Les recommandations du médiateur acceptées par BNP Paribas 61

Annexe 4 : Charte de la médiation de BNP Paribas 64

Annexe 5 : Liste des membres du Club des médiateurs de services au public 66

Annexe 6 : Le conseil d'administration du Cercle des médiateurs bancaires 68

Annexe 1
Actualité juridique

1. Actualité législative 2015 – Médiation bancaire

Depuis la **loi MURCEF** du 11 décembre 2001, les banques sont dans l'obligation d'offrir à leurs clients la possibilité de saisir un médiateur pour le traitement de leur litige. L'objectif de la médiation est de régler les conflits avec les clients, sans aller jusqu'au recours à la justice, très coûteux au regard des sommes en jeu, souvent faibles, et qui aboutit le plus souvent à la rupture de la relation commerciale.

En 2015, la médiation a connu des changements d'importance. En application de la directive européenne(1) sur la relation extrajudiciaire des litiges de consommation, les Pouvoirs publics ont publié, en août, 2015 l'ordonnance(2) qui définit les règles relatives à la médiation.

Cette ordonnance introduit la création d'une « Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation » chargée de tenir à jour la liste des médiateurs de la consommation qui sera notifiée auprès de la Commission européenne.

Elle instaure pour le médiateur un statut spécifique avec des critères de sélection strictes et la possibilité de le saisir en ligne, notamment.

Le « Comité de la médiation bancaire », présidé par le Gouverneur de la Banque de France est supprimé, et ses activités transférées à la « Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ».

Le décret du 30 octobre 2015(3) est ensuite venu préciser aux articles R.152-1 à R.156-2 du Code de la consommation :

- le processus de médiation des litiges de la consommation,
- le statut du médiateur et ses obligations,
- les modalités de mise en place et de fonctionnement de la « Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation »,
- ainsi que les obligations d'information et d'assistance du professionnel à l'égard du consommateur.

Ce nouveau dispositif, entré en vigueur le 1er novembre 2015 précise que si le professionnel a désigné un médiateur, le consommateur peut le saisir dans les conditions que nous détaillerons ci-après.

Les professionnels ont jusqu'au 1er janvier 2016 pour mettre en place ce nouveau dispositif (Ord. 2015-1033 art. 7).

Concernant plus précisément le domaine bancaire et conformément à l'article L.316-1 du code monétaire et financier, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au chapitre V du titre Ier du livre VI du code

(1) Directive 2013/11/EU du Parlement et du Conseil du 21 mai 2013.

(2) Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.

(3) Décret n° 2015-1382 en date du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.

de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique ou de paiement et relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats.

Le médiateur

Tout médiateur doit remplir des exigences de compétence, d'indépendance et d'impartialité.

Le statut du médiateur de la consommation et les conditions requises par l'exercice de cette fonction sont déterminés par les articles L.153-1 alinéa 3 et suivants du code de la consommation.

Le médiateur de la consommation doit :

- Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;
- Être nommé pour une durée minimale de trois années ;
- Être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;
- Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et, le cas échéant, le signaler.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre l'établissement bancaire et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de la mission de médiation. À cet égard, le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels de l'établissement bancaire.

Il doit être agréé par la « Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation » instituée par l'ordonnance du 20 août 2015 et inscrit par celle-ci sur la liste nationale des médiateurs, notifiée à la Commission européenne. À ce jour, cette liste, qui sera amenée à évoluer, est accessible sur le site internet de la plateforme de résolution en ligne des litiges de la Commission européenne

Ses moyens d'action

Tout médiateur de la consommation doit mettre en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation. Ce site doit permettre aux utilisateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Les parties doivent toujours avoir la possibilité de recourir à la médiation par voie postale (C. consom. art. L.154-1).

Le site indique le lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges : https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande, le médiateur de la consommation doit notifier sa saisine aux parties, par voie électronique ou par courrier simple. Cette notification doit leur rappeler qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus (C. consom. art. R.152-2).

Le médiateur bancaire dispose d'un budget séparé, « distinct et suffisant pour mener à bien sa mission » (art. L.153-3 du code de la consommation).

Le contrôle de son activité

L'activité du médiateur est soumise à l'évaluation et au contrôle de la « Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ». Un compte rendu annuel d'activité établi par chaque médiateur est transmis au président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L.615-1 du code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au président du Comité consultatif des services financiers institué à l'article L.614-1 du code monétaire et financier.

Le processus de médiation bancaire

Objet de la médiation

La médiation constitue un recours amiable entre le client et sa banque après épuisement des deux premiers niveaux de dialogue (le responsable de l'agence et le service « relations clients » de l'établissement). Ainsi, ne se substitue-t-elle pas aux dispositifs de traitement des réclamations des banques mais offre un ultime recours avant une éventuelle action en justice.

Le client peut avoir recours à la médiation pour les désaccords relatifs notamment aux opérations de banque, aux services de paiement, à la gestion d'un compte à vue ou en cas de fraude à la carte bancaire que la banque refuse de rembourser. D'autres types d'affaires peuvent faire l'objet d'une médiation : erreur dans une opération, débits inexpliqués apparaissant sur le relevé bancaire, clôture de compte abusive, service payé qui n'a pas été fourni…

Toutefois, le médiateur n'est pas compétent pour les contestations qui relèvent de la politique librement définie par la banque, telle que la fixation des tarifs de services bancaires ou les décisions de refus de prêt immobilier, notamment.

Le processus de médiation

La médiation, pour le consommateur, est gratuite (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) et constitue une procédure facultative dans la mesure où elle n'est ni un préalable, ni un substitut à l'action judiciaire du consommateur qui peut toujours former un recours devant les tribunaux.

Un litige ne peut pas être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur doit être informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation (C. consom. art. L.152-2, dernier al.).

Le client effectue la saisine du médiateur par écrit. L'adresse du médiateur pour l'établissement est indiquée en bas des relevés bancaires. La lettre doit mentionner avec précision les faits ainsi que la nature de la demande. Tous les documents utiles doivent y être joints, y compris la photocopie des échanges préalablement effectués avec la banque. Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur doit notifier sa saisine aux parties, par voie électronique ou par courrier simple. Cette notification doit leur rappeler qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus (C. consom. art. R.152-2).

Le médiateur dispose d'un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents nécessaires de la part du client et de la banque, pour émettre sa recommandation, durée pendant laquelle la prescription est suspendue.

À tout moment, le médiateur peut prolonger ce délai, en cas de litige complexe. Il doit alors en aviser immédiatement les parties (C. consom. art. R.152-5).

L'issue de la médiation

Le médiateur doit faire connaître aux parties la solution proposée par courrier simple ou par voie électronique, en leur rappelant (C. consom. art. R.152-4) :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution qu'il propose peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le médiateur doit également préciser quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixer un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

La médiation des litiges de consommation est soumise aux règles générales sur la médiation prévues par la loi 95-125 du 8 février 1995, quand elles ne sont pas contraires au régime spécifique (C. consom. art. L.151-2). Il en résulte que les parties qui trouvent un accord peuvent le rendre exécutoire en le faisant homologuer par le juge compétent pour connaître du contentieux en la matière (CPC art. 1565).

Le médiateur émet des propositions de règlement amiable motivées afin de tenter de résoudre les litiges relatifs à l'exécution d'un contrat bancaire (dont la gestion des crédits et les produits d'épargne).

À moins que la banque se soit engagée à suivre les avis de son médiateur, la solution proposée par celui-ci n'a qu'une valeur de recommandation et ne lie pas les parties. Chacune d'entre-elles peut donc potentiellement agir devant les tribunaux par la suite. Toutefois, en pratique, la banque applique la proposition du médiateur dans la majorité des cas.

Si le désaccord persiste au terme de la médiation, le client ou la banque reste libre d'engager une action en justice.

Pour un même litige, un seul médiateur peut être saisi, c'est-à-dire qu'en cas d'échec de cette médiation, le client peut la contester et le médiateur peut la réétudier sinon, le seul recours est de saisir les tribunaux compétents conformément aux règles de procédure en vigueur et non plus un autre médiateur.

Il est à noter, que de son côté, le professionnel peut également prendre l'initiative de la saisine de ce médiateur de la consommation.

L'obligation d'information de la banque

Le non-respect par le professionnel de l'obligation d'information du recours à la médiation est passible d'une amende administrative d'un maximum de 3 000 € pour les personnes physiques et 15 000 € pour les personnes morales.

Le professionnel doit être en conformité avec cette nouvelle obligation en principe depuis le 1er janvier 2016.

Ainsi, il est vivement conseillé aux professionnels concernés de prévoir sur leur site Internet et dans les relevés de banque, convention de compte, et tout autre support utile, une clause prévoyant la Médiation de la consommation et indiquant le nom et les coordonnées du médiateur figurant sur la liste établie par la « Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ».

La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM)

La CECM, placée auprès du ministre chargé de l'économie, a pour mission :

a. d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences prévues par les articles L.613-1 à L.613-3 du Code de la Consommation ;

b. de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne ;

c. d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

2. Actualité législative 2015 : Relations banque et clients personnes physiques n'agissant pas à titre professionnel

La garantie des depôts

L'ordonnance N° 2015-1024 du 20 août 2015 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière financière, transpose les règles relatives à la garantie des dépôts de la Directive européenne 2014/49/UE du 16 avril 2014. Celle-ci avait deux objectifs :

- harmoniser totalement les législations des États membres pour assurer un niveau de garantie commun pour les déposants européens ;
- renforcer la stabilité du système bancaire en dotant les fonds de garantie nationaux de moyens suffisants.

L'arrêté du 11 septembre 2015 précise les modalités d'intervention du Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR). Celui-ci assure le mécanisme de garantie des dépôts (comptes courants, comptes et plan d'épargne, comptes de dépôts à vue et à terme…), de garantie des titres (titres et instruments financiers) et de garantie des cautions (engagement de caution obligatoire souscrit par des professionnels au bénéfice de leurs clients) qui permet lorsqu'une banque fait faillite, d'indemniser les clients dans certaines conditions et limites.

Les cinq arrêtés du 27 octobre 2015 précisent l'article 312-16 du Code monétaire et financier et notamment :

- les conditions et délais de mise en œuvre de la garantie. Le plafond garantit par déposant est de 100 000 € ;
- les informations qui doivent être délivrées à la clientèle ainsi que celle du FGDR à l'attention du public ;
- les conditions d'intervention du FGDR. Le FGDR n'intervient pas sur les sommes inscrites dans les livrets A, les livrets de développement durable (LDD) et le livret d'épargne populaire (LEP) qui bénéficient de la garantie de l'État.

Textes d'application de la loi HAMON du 17 mars 2014

Crédit renouvelable

Le **décret N° 2015-293 du 16 mars 2015** relatif à l'information du consommateur lors de l'offre d'un crédit renouvelable sur le lieu de vente ou en vente à distance, qui met en œuvre l'article 44 de la loi du 17 mars 2014, permet au consommateur de comparer l'offre de crédit renouvelable que lui est faite avec une proposition de crédit amortissable qui doit accompagner cette offre. Il entrera en vigueur neuf mois après sa publication. Ce texte s'applique également aux organismes de crédit à distance.

Droit au compte

L'arrêté du 31 juillet 2015 publié au journal officiel du 7 août 2015 modifie l'arrêté du 30 mai 2014 qui fixe la liste des pièces justificatives pour l'exercice du droit au compte. La signature qui devait auparavant figurer sur les justificatifs d'identité n'est plus exigée. Le récépissé de demande de titre de séjour figure désormais expressément parmi les divers justificatifs susceptibles d'être présentés à la Banque de France pour l'exercice du droit au compte. Il donne suite à **une décision du Défenseur des droits du 28 mai 2015** sur le droit au compte des ressortissants étrangers.

La loi MACRON

La loi N° 2015-990 du 6 août 2015 pour l'activité et l'égalité des chances économiques et ses décrets N° 2015-838 du 8 juillet 2015 et N° 2015-1669 du 14 décembre 2015 apportent plusieurs modifications au Code monétaire et financier et au Code des assurances ainsi que quelques nouveautés concernant le commerce en ligne.

Prélèvements : délais s'imposant aux émetteurs en cas de clôture de compte

À la suite d'une clôture d'un compte de dépôts ou sur livret, il est indiqué que les émetteurs de prélèvements disposent d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception des coordonnées des nouveaux comptes envoyées par l'établissement récepteur du nouveau compte. Celui-ci doit transmettre les informations dans un délai de 5 jours ouvrées à compter de l'ouverture du compte. Il est rappelé que l'établissement qui détenait le compte clôturé dispose de 5 jours pour clore le compte à compter de la date de réception de la demande du client.

Assurance-Vie

Les nouveaux textes autorisent également les détenteurs d'un contrat d'assurance-vie à demander le rachat de leur contrat par la remise de titres, parts ou actions alors qu'auparavant seule la vente et le transfert de numéraire n'étaient possibles. Cette option irrévocable s'applique également aux bénéficiaires de contrats d'assurance-vie.

Droit de rétractation sur achat à distance

Le consommateur qui acquière un bien en ligne dispose de 14 jours pour se rétracter. La loi Macron précise que le client doit attendre la livraison pour se rétracter. Cette mesure s'applique également pour tout type de vente à distance.

E-commerce

Enfin, les nouveaux textes encadrent légalement les plateformes d'e-commerce.

Loi ECKERT

Comptes bancaires inactifs et assurance-vie en déshérence

La loi n° 2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance-vie en déshérence dite **Loi Eckert vise à faciliter la recherche de titulaires de comptes bancaires ou de bénéficiaires de contrats d'assurance vie non réclamés.**

Elle oblige ainsi les assureurs à recenser tous les ans les contrats inactifs, et consulter le registre d'identification des personnes physiques afin de vérifier si leurs assurés sont décédés ou non. Les notaires sont également concernés par cette loi car lors de l'ouverture d'une succession, ils devront consulter le fichier Ficovie et le Ficoba (pour les comptes bancaires).

La loi prévoit également qu'au bout de dix ans d'inaction, les sommes non réclamées du contrat seront transférées à la Caisse des Dépôts, qui reversera l'argent à l'Etat au bout de 20 ans si aucun bénéficiaire ne se manifeste.

Le décret n° 2015-1092 du 28 août 2015 relatif aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance-vie en déshérence prévoit un encadrement des frais applicables à ces comptes bancaires et contrats d'assurance-vie, ainsi que des taux de revalorisation post mortem.

Toutefois la mesure principale de ce décret réside dans la mise en place des modalités de transfert des établissements bancaires et des assureurs vers la caisse des Dépôts au bout de 10 ans. L'assureur doit communiquer, par voie dématérialisée, toutes les informations sur le contrat et sur le souscripteur, mais doit conserver les documents. Le décret prévoit enfin la rémunération des sommes déposées à la Caisse des dépôts.

Fichier national des contrats d'assurances vie et de capitalisation (FICOVI ou FICOVIE)

Le décret n° 2015-362 du 30 mars 2015 donne naissance au fichier « Ficovie ou FICOVI ».

Les formalités de déclaration que doivent maintenant suivre les sociétés d'assurance, en vue de mettre en place le **« Ficovie »** (similaire au Ficoba des comptes bancaire), viennent d'être annoncées par décret.

À partir du 1er janvier 2016, les organismes d'assurance devront déclarer au fisc les détails des placements et contrats de capitalisation de leurs clients en vue de lutter contre la fraude fiscale.

Les assurances vie non rachetables souscrites après le 20 novembre 1991 devront également être déclarées, ainsi que les primes versées au client entre l'année des soixante-dix ans du souscripteur et le 1er janvier de l'année des déclarations, si leur montant est supérieur ou égal à 7 500 €. D'autres types d'information devront être reportées au fichier Ficovie, comme le nom des bénéficiaires du contrat d'assurance vie, et ce en vue de lutter contre le phénomène d'assurance-vie en déshérence (non réclamées).

Ces déclarations devront être faites dans les 60 jours qui suivent toute souscription, dénouement de contrat ou prise de connaissance du décès d'un souscripteur.

Droit des personnes

Ordonnance n° 2015-1288 du 15 octobre 2015 portant simplification et modernisation du droit de la famille

Ce texte modifie 3 domaines : les procédures de divorce, la gestion des biens des enfants mineurs et la protection juridique des majeurs.

Divorce

Les pouvoirs du juge du divorce en matière de liquidation du régime matrimonial sont renforcés, dans le but d'accélérer la procédure. Ainsi, les époux ont la possibilité de solliciter le partage de leurs biens dès l'instance en divorce, si une solution amiable s'avère, dès ce stade, impossible. Les époux doivent justifier leurs points de désaccord par écrit. Dans ce cas, le juge peut déterminer le régime matrimonial applicable.

Administration légale des biens des mineurs

L'intervention du juge est désormais limitée aux seules situations à risques. C'est le juge des tutelles des mineurs de la résidence habituelle du mineur qui doit être saisi dans ce cas.

L'ordonnance supprime la distinction entre l'administration légale pure et simple, exercée par les parents en commun et celle exercée par un seul parent sous le contrôle du juge.

Ainsi, le parent qui exerce seul les actes d'administration légale n'est plus soumis directement au contrôle du juge. De plus, l'autorisation du juge est limitée aux seuls actes graves pour les biens du mineur.

Les textes distinguent les actes à risques que l'administrateur légal pourra passer avec l'autorisation du juge (vendre un bien immobilier ou un fonds de commerce appartenant au mineur, contracter un emprunt au nom du mineur) et ceux qu'il ne pourra pas réaliser et cela, même avec l'autorisation du juge, comme céder gratuitement les biens ou les droits du mineur.

Habilitation familiale pour les majeurs protégés

L'ordonnance a créé une habilitation familiale. Elle permet à un proche de solliciter l'autorisation du juge pour représenter une personne qui ne peut pas manifester sa volonté. La personne habilitée pourra réaliser certains actes sans avoir à observer le formalisme d'une mesure de tutelle et, en particulier, s'il s'agit d'actes relatifs à son patrimoine (vente d'un bien) ou d'actes relatifs à sa personne (acte médical).

C'est le juge des tutelles de la résidence habituelle de la personne pour laquelle l'habilitation est demandée qui doit être saisi dans ce cas.

L'habilitation familiale peut être demandée par un descendant, un ascendant, un frère ou une sœur, le partenaire d'un PACS ou le concubin de la personne qui n'est pas en mesure de protéger ses intérêts.

Elle peut être générale ou limitée à certains actes. Sauf décision contraire du juge, la personne habilitée pourra, par exemple, procéder à la modification des comptes ou livrets ouverts au nom de la personne protégée, à l'ouverture d'un autre compte ou d'un livret auprès d'un établissement bancaire.

Simplification du droit

La **loi N°2015-177 du 16 février 2015** s'inscrit dans un programme de modernisation et de simplification du droit et des procédures. Cette réforme s'appliquera en 2 temps : une application immédiate et une autre dans un délai de 8 à 12 mois.

Majeurs protégés

Parmi les mesures à application immédiates on note une simplification liée aux majeurs protégés qui modifie l'article 426 du code civil et permet notamment au juge de prononcer une mesure de tutelle plus longue que les 5 ans en cas de pathologie lourde.

Successions

L'article 4 de la loi instaure un nouveau mode de preuve simplifié de la qualité d'héritier réservée aux successions qui ne comportent aucun bien immobilier et d'un montant inférieur à 5 335,72 €.

La loi modifie l'article L.312-1-4 du Code monétaire et financier. L'héritier pourra s'affranchir d'un acte de notoriété ou d'un certificat d'hérédité. Les établissements bancaires et financiers devront se contenter d'un certain nombre de pièces facilement accessibles (attestation de l'ensemble des héritiers sur la non existence d'un testament et d'autres héritiers, un extrait de l'acte de naissance de l'héritier et du défunt et copie de son acte de décès) pour permettre à l'héritier de débiter les comptes du défunt des sommes nécessaires au paiement des actes conservatoires ou pour clôturer un compte et se faire verser le solde.

Jurisprudence

Crédits aux particuliers

- **Crédit immobilier**

Prescription l'action du prêteur : Cas.civ. 1re 16 avril 2015.

Prescription de l'action de l'emprunteur : Cas.civ. 1re 16 avril 2015.

Formalisme en cas de prorogation d'un prêt immobilier : Cas.civ. 1re 17 juin 2015.

Prêt consenti à une SCI : Cas.civ. 3e 15 octobre 2015.

- **Crédit à la consommation**

Clause abusive et crédit de restructuration : Avis de la Commission des clauses abusives N° 15-01 24 septembre 2015.

Mise en garde et ressources de l'emprunteur : Cas.civ. 1re 10 septembre 2015.

Clause de résiliation : Cas.civ. 1re 17 juin 2015.

Déchéance du terme : Cas.civ. 1re 3 juin 2015.

Point de départ du délai de forclusion : Cas.civ. 1re 19 mars 2015, Cas.civ. 1re 1er juillet 2015, Cas.civ. 1re 10 septembre 2015, Cas.civ. 1re 28 octobre 2015, Cas.civ. 1re 12 novembre 2015.

Principe d'interdépendance du crédit affecté et du contrat financé : Cas.civ. 1re 28 octobre 2015, Cas.civ. 1re 10 septembre 2015 (2 espèces), Cas.civ. 1re 28 octobre 2015.

- **Taux et TEG**

Taux des intérêts conventionnels : Base de calcul des intérêts – Cas.civ. 1re 17 juin 2015.

Taux de base : Cas.civ. 1re 1er juillet 2015.

Assiette du TEG : Frais d'assurance : cass.com 5 mai 2015, **Intérêts et frais liés à la période de préfinancement :** Cas.civ. 1re 16 avril 2015, Cas.civ. 1re 17 juin 2015.

Expression du TEG et sanction de l'erreur dans le calcul du TEG : Règle de la décimale : Cas.civ. 1re 9 avril 2015 ; **Crédit renouvelable-TEG erroné :** Cas.civ. 1re 9 avril 2015 ; **Ouverture de crédit en compte courant – TEG variable erroné :** cass.com 10 mars 2015.

- **Garantie personnelles**

Caution-mention manuscrite : Cas.civ. 1re 9 juillet 2015, Cas.civ. 1re 28 octobre 2015.

Caution souscrite par un illettré : Cas.civ. 1re 9 juillet 2015.

Disproportion de l'engagement de caution : Cas.ch.mixte 27 février 2015 – **Cofidéjusseur :** cass.com 8 avril 2015, Cas.civ. 1re 3 juin 2015, Cas.civ. 1re 25 novembre 2015, cass.com 22 septembre 2015, cass.com 29 septembre 2015.

Cautionnement sur les biens communs des époux : Cas.civ. 1re 4 mars 2015.

Mise en garde es cautions non-averties : Cas.civ. 1re 3 juin 2015, Cas.civ. 1re 12 novembre 2015.

Comptes-moyens de paiement

- **Comptes**

Procuration : Cas.civ. 1re 3 juin 2015, cass.com 17 novembre 2015.

Personnes transgenres : Décision du défenseur es Droits du 6 octobre 2015.

Convention d'unité de comptes : cass.com 16 décembre 2015.

- **Moyens de paiement**

Chèques sans provisions : cass.com 17 février 2015.

Chèque de garantie : cass.com 22 septembre 2015.

Oppositione sur chèque : Cas.civ. 1re 19 mars 2015, cass.com 16 juin 2015.

Assurance

Assurance des emprunteurs – Participation aux bénéfices : Cas.civ. 2e 5 mars 2015.

Résiliation annuelle : C.A. de Bordeaux 23 mars 2015.

Obligation d'information et de conseil du banquier : Cas.civ. 1re 17 juin 2015, Cas.civ. 1re 30 septembre 2015, cass.com 1er décembre 2015.

Changement de la clause bénéficiaire : Cass.crim. 10 novembre 2015.

Couverture du risque assuré : C.A. de Paris 9 juin 2015.

Assurance vie – Renonciation : Cas.civ. 2e 16 avril 2015.

Ajout d'un co-souscripteur : Cas.civ. 1re 19 mars 2015.

Responsabilité du banquier

PEA-Devoir de conseil : cass.com 8 avril 2015.

Secret bancaire : cass.com 10 février 2015.

Consultation des SMS et des mails par l'employeur : cass.com 10 février 2015, CEDH 12 janvier 2016.

Responsabilité du prêteur : cass.com 13 janvier 2015.

Responsabilité pour rupture de crédit : cass.com 27 janvier 2015, cass.com 24 mars 2015.

Compensation et bonne foi : Cas.civ. 1re 9 avril 2015.

Absence de mise en garde en cas de placement : cass.com 30 juin 2015.

Mise en garde en matière de placement défiscalisé : Cas.civ. 3e 29 octobre 2015.

Devoir de mise en garde pour une opération de défiscalisation : Cas.civ. 1re 17 juin 2015.

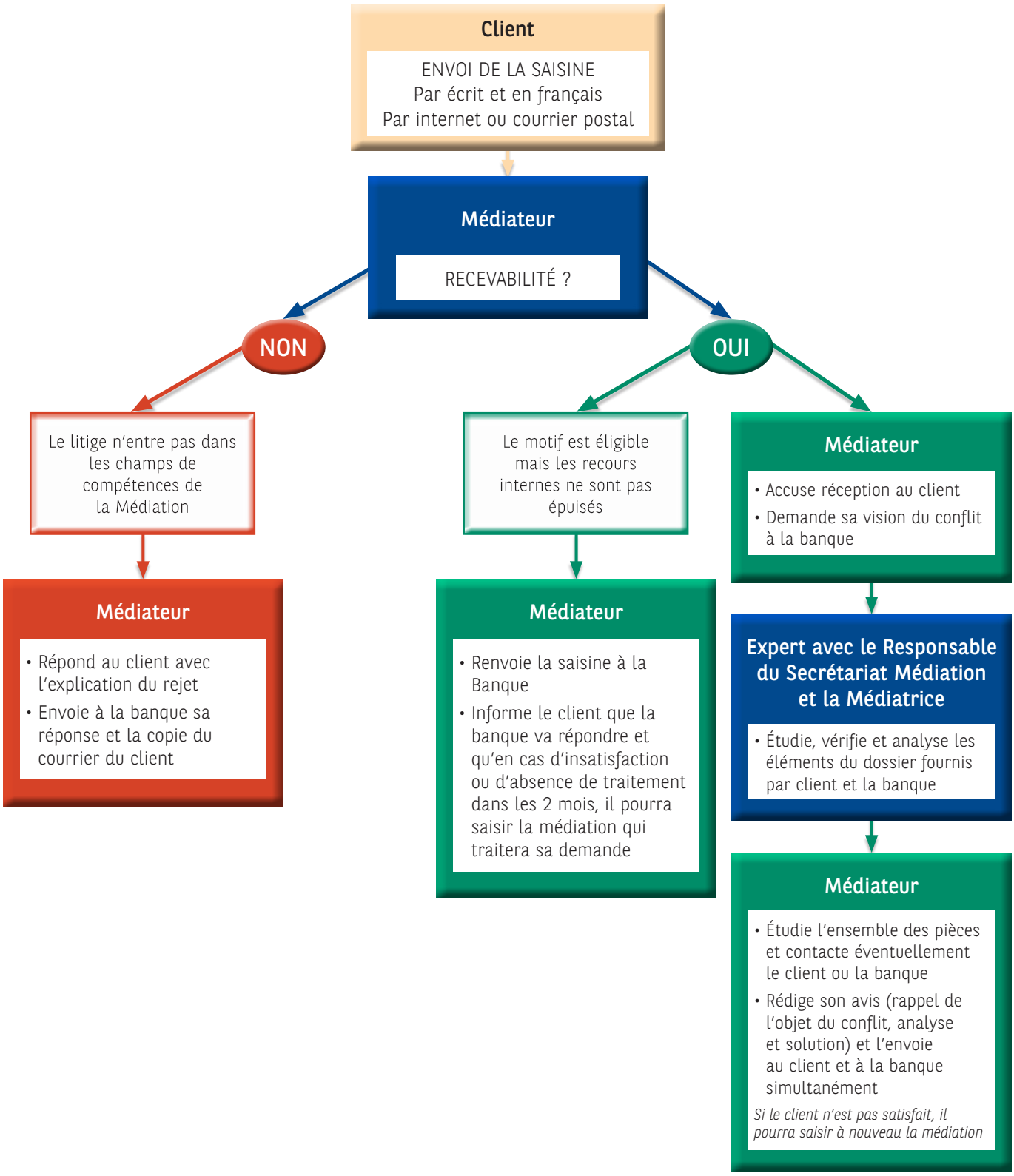
Surendettement : Cas.civ. 2e 19 février 2015 (2 espèces).

Surendettement et clause de réserve de propriété : Cas.civ. 2e 24 septembre 2015.

Surendettement et bonne foi : Cas.civ. 2e 15 octobre 2015.

Faute du créancier – Exception de subrogation : cass.com 8 avril 2015.

Annexe 2
Processus de traitement des saisines



Annexe 3
Les recommandations du médiateur acceptées par BNP Paribas

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 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.

- 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'était 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 le 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.

Fraudes à la carte bancaire

Les moyens pour prouver les fraudes à la carte bancaires 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.

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 sur 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 celle incluant des héritiers non résidents ou ceux 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'aient 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 Celle-ci-ci devait permettre diminuer les échanges papier et accélérer le temps de traitement et de ce fait participer à la politique de Responsabilité sociale et environnementale (RSE) de la banque .

Annexe 4
Charte de la médiation de BNP Paribas

Avril 2016

BNP Paribas a mis en place, en application de l'article L.316-1 du Code Monétaire et Financier et des articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, une procédure de médiation pour les clients organisée et fonctionnant selon les règles et principes ci-dessous. Le médiateur est une personnalité extérieure à BNP Paribas, reconnue pour ses compétences, son indépendance et son impartialité. Il satisfait aux exigences légales et est désigné par un organe collégial constitué au sein du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF).

I) Le Médiateur peut être saisi de tous les litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle existant entre la Banque et les Clients, personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels, portant sur les produits bancaires, et les services proposés par la Banque.

Entrent aussi dans la compétence du Médiateur, les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance et ceux directement liés à un produit ou un service bancaire distribués par la Banque.

Le Médiateur est compétent pour examiner les réclamations présentées par les Clients en 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 du champ de compétence du Médiateur :

- les litiges relatifs à la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission d'ordres de bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX.
  Ces litiges relèvent du champ de compétence du médiateur de l'AMF. Ce champ de compétence pourra évoluer en cas de signature d'une convention de coopération entre le médiateur de l'AMF et le médiateur de BNP Paribas.
- les litiges relevant de la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...),
- les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de la commercialisation : dans ce cas, le médiateur communiquera au client les coordonnées du médiateur de l'assurance compétent,
- les litiges concernant les performances des produits liées aux évolutions des marchés.

II) La médiation est une procédure gratuite. La saisine du Médiateur ne peut intervenir qu'après que le Réclamant a adressé à la Banque une réclamation écrite à laquelle il ne lui a pas été répondu dans le délai de 2 mois suivant l'accusé réception par la Banque de sa réclamation ou lorsque la réponse qui lui a été faite ne le satisfait pas.

La saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement en langue française :

- soit en ligne sur le site : médiateur.bnpparibas.net,
- soit par voie postale : Médiateur auprès de BNP Paribas, Clientèle des Particuliers, TSA 52177 75318 PARIS CEDEX 09.

III) Le Médiateur statue dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification aux parties de la réception du dossier complet du litige.

En cas de rejet de la demande de médiation, les parties en sont informées par le Médiateur dans un délai de 3 semaines à compter de la réception du dossier.

IV) Le Médiateur a pour mission de favoriser la recherche d'une solution amiable aux litiges éligibles à la médiation. Le Médiateur informe par écrit le Réclamant et la Banque de l'introduction de la procédure de médiation et en précise le point de départ. Chaque partie coopère de bonne foi avec le Médiateur et s'engage à lui communiquer sans délai les informations et documents demandés. Les parties peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la procédure. Chacune des parties peut se retirer à tout moment de la procédure de médiation.

V) Le Médiateur est tenu au secret professionnel en application de l'article 226-13 du Code Pénal. Les parties s'engagent à respecter la confidentialité de toutes informations et de tous documents échangés dans le cadre de la procédure de médiation. Ainsi, sauf accord contraire des parties, les avis rendus ne peuvent être ni produits, ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de la Banque pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la Médiation.

VI) Le Médiateur émet un avis exposant les motifs en droit et/ou en équité sur lesquels la solution qu'il propose est fondée. Cette solution peut être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un juge.

Les Clients sont libres d'accepter ou de refuser les propositions du Médiateur. Ils disposent d'un délai de trente jours pour faire part de leur choix sur la solution proposée par le Médiateur. L'accord amiable des parties peut revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du code civil. Le litige est alors définitivement clos et les parties renoncent à leur droit d'intenter une action en justice pour ce litige.

BNP Paribas s'engage à suivre les propositions du Médiateur.

La procédure de médiation prend fin : par l'approbation des propositions formulées par le Médiateur ou en l'absence de réponse du Réclamant dans un délai de 3 mois à compter de l'avis rendu par le Médiateur, en cas de demande écrite du Réclamant de renoncer à la procédure de médiation.

VII) La participation au processus de médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant un tribunal. Toutefois, l'introduction d'une action en justice par le Réclamant mettra fin à la mission du Médiateur si le litige lui a déjà été soumis.

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.

Annexe 5
Liste des membres du Club des médiateurs de services au public

Membres d'honneur

Le Défenseur des droits

Michel ASTRUC

Claire BRISSET

Jocelyne CANETTI

Marc CENSI

Jean-Paul DELEVOYE

Francis FRIZON

Henri D'OYSONVILLE

Ivan ROTH

Monique SASSIER

Membres

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières

Le médiateur des assurances

Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des Particuliers

Le Médiateur du Groupe de la Caisse des Dépôts

Le Médiateur des Communications Electroniques

Le Médiateur de l'Eau

Le Médiateur du Groupe EDF

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

Le médiateur des entreprises

Le Médiateur national de l'énergie

Le Médiateur d'ENGIE

Le Médiateur de l'information de France 2

Le Médiateur des rédactions de France 3

Le Médiateur des programmes de France Télévisions

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

Le Médiateur des Ministères Économiques et Financiers

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole

Le Médiateur de Paris Habitat – OPH

Le Médiateur National de Pôle Emploi

Le Médiateur de la SNCF

Le Médiateur de la Ville de Paris

Le Médiateur Tourisme et Voyage

Annexe 6
Le conseil d'administration du Cercle des médiateurs bancaires

Bureau

Yves GERARD, Président	Médiateur Société Générale et groupe Crédit du Nord
Paul LORIDANT, Vice-Président	Médiateur Fédération bancaire française
Jean-Paul MEURICE, Secrétaire	Médiateur Crédit Agricole Mutuel de Paris et d'Ile-de-France
Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU, Trésorière	Médiateur BNP Paribas et B*Capital

Administrateurs

Jean-Louis GUILLOT	Médiateur HSBC
Hervé PICHEVIN	Médiateur Crédit Mutuel ARKEA
Armand PUJAL	Médiateur ASF Association des sociétés financières
Pierre SEGURA	Médiateur La Poste et Banque Postale

Notes

11/2016 – Graphisme de couverture Zenchi Zenno, création et éxécution Design Media – Tous droits de reproduction réservés.