Année 2012

RAPPORT DU MÉDIATEUR DES PARTICULIERS

auprès de BNP Paribas et de Cortal Consors





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

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

DU de médiation (Institut Catholique de Paris – IFOMENE)

Certifiée MBTI, certifiée Prix français pour la qualité

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

Directeur au Conseil supérieur du notariat

Médiatrice conventionnelle et judiciaire

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

Membre du conseil d'administration de l'Association nationale des médiateurs

Membre du Club des médiateurs de services au public

Membre de l'association « Femmes et finances »

Membre du conseil scientifique de la Maison de l'épargne

COORDONNÉES DE LA MÉDIATRICE CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

BNP Paribas

Médiation des particuliers
ACI CIHRCC1
75450 Paris Cedex 09

Cortal Consors

Médiation des particuliers
BNP Paribas/Cortal Consors
92855 Rueil Malmaison

Sommaire

Introduction 4

Les chiffres clés 6

Chapitre 1 : Les évolutions de la médiation auprès de BNP Paribas et de Cortal Consors en 2012 8

- Une reconnaissance accrue de la médiation 8
- La médiation, un mode amiable de règlement des différends 9
- La médiation, une obligation de performance 11
- La participation de la médiatrice à des instances de réflexion 13

Chapitre 2 : Les activités de règlement des litiges en 2012 14

- L'examen des saisines de la médiation de BNP Paribas 14
- Les avis rendus sur les litiges entre BNP Paribas et ses clients 18
- Le traitement des saisines et avis rendus pour le compte de la médiation de Cortal Consors 26

Chapitre 3 : Les propositions de la médiatrice pour améliorer le traitement des conflits entre BNP Paribas et ses clients particuliers 29

- Suivi des recommandations de 2011 30
- Recommandations 2013 32

Conclusion 34

Annexes 35

Annexe 1 : Les évolutions des textes officiels et des engagements de la profession bancaire en faveur des clients ; des consommateurs ; de la médiation 36

Annexe 1 bis : Recommandation du Comité de la médiation bancaire sur les chartes régissant la médiation bancaire 42

Annexe 2 : Le processus de traitement des dossiers 46

Annexe 3 : Les statistiques 47

Annexe 4 : Charte de la médiation de BNP Paribas 48

Annexe 5 : Charte de la médiation de Cortal Consors 51

Introduction

Médiatrice auprès de BNP Paribas et de Cortal Consors depuis 2010, dans mes précédents rapports, je m'inquiétais de trois points :

- Le contenu des projets européens sur de nouveaux textes relatifs au traitement amiable des litiges de la consommation, qui risquait de judiciariser la médiation en lui faisant perdre ses principales caractéristiques.
- L'absence de renforts temporaires mis à disposition du Secrétariat de la médiation pour lui permettre de réduire les dossiers en attente de traitement, accumulés depuis 2010.
- Le difficile équilibre à trouver entre la nécessité de protéger le consommateur et le risque de déresponsabiliser la banque et ses clients.

Directive européenne

En 2012, à la suite des réactions de nombreuses instances, les projets de textes européens relatifs à la médiation de la consommation et au traitement en ligne des litiges ont été modifiés, respectant ainsi certains principes de la médiation qui font sa spécificité. Les médiations d'entreprise restent permises sous réserve que l'indépendance du médiateur soit renforcée et que les modalités de désignation soient clarifiées.

Délais de traitement

Depuis 2010, le stock de dossiers accumulés ne permettait plus de respecter le délai de deux mois imposé par la loi. Grâce à un renfort temporaire des moyens et à une implication forte de mon équipe, ces dossiers, en attente d'analyse, ont pu être traités dans les six premiers mois de l'année 2012. Les stocks ont ainsi été absorbés. À compter de fin août 2012, les seuls dossiers hors délai légal correspondent à des dossiers complexes, nécessitant une analyse plus poussée.

Responsabilisation des acteurs

Il me semble opportun que soit menée en 2013 avec les organismes de contrôle des banques, une réflexion sur l'équilibre entre les mesures de protection du consommateur et leur impact sur la coresponsabilité de la banque et de ses clients.

En 2012, BNP Paribas a montré encore sa volonté politique de confirmer la médiation comme un véritable maillon de la satisfaction des clients à travers, entre autres :

- le rattachement du Secrétariat de la médiation auprès du Directeur de la banque de détail France,
- les réunions bimestrielles mises en place avec la Direction pour suivre les recommandations que je propose,
- l'engagement de mettre à ma disposition de nouveaux moyens pour mesurer la qualité de mon service.

Parmi les faits saillants de 2012, je note, au travers des saisines reçues, une augmentation des demandes relatives aux commissions d'intervention, ainsi qu'à la facturation des incidents de paiements. Cette tendance traduit une certaine fragilisation des clients et peut-être, une insuffisance d'anticipation ou d'accompagnement par la banque des difficultés de ces derniers malgré les moyens mis en place par celle-ci.

En 2013, BNP PARIBAS prévoit de faire évoluer sa charte de la médiation afin de s'inscrire pleinement dans le cadre des recommandations du Comité de la médiation bancaire. La majorité des recommandations figure d'ores et déjà dans la charte actuelle. Quelques points restent à préciser. Pour ma part, je souhaite engager au niveau de la médiation de BNP Paribas et de Cortal Consors une étude sur la qualité de mes médiations et la satisfaction des clients et de BNP Paribas.

Dominique Chevaillier Boisseau
Médiatrice auprès de BNP Paribas et de Cortal Consors

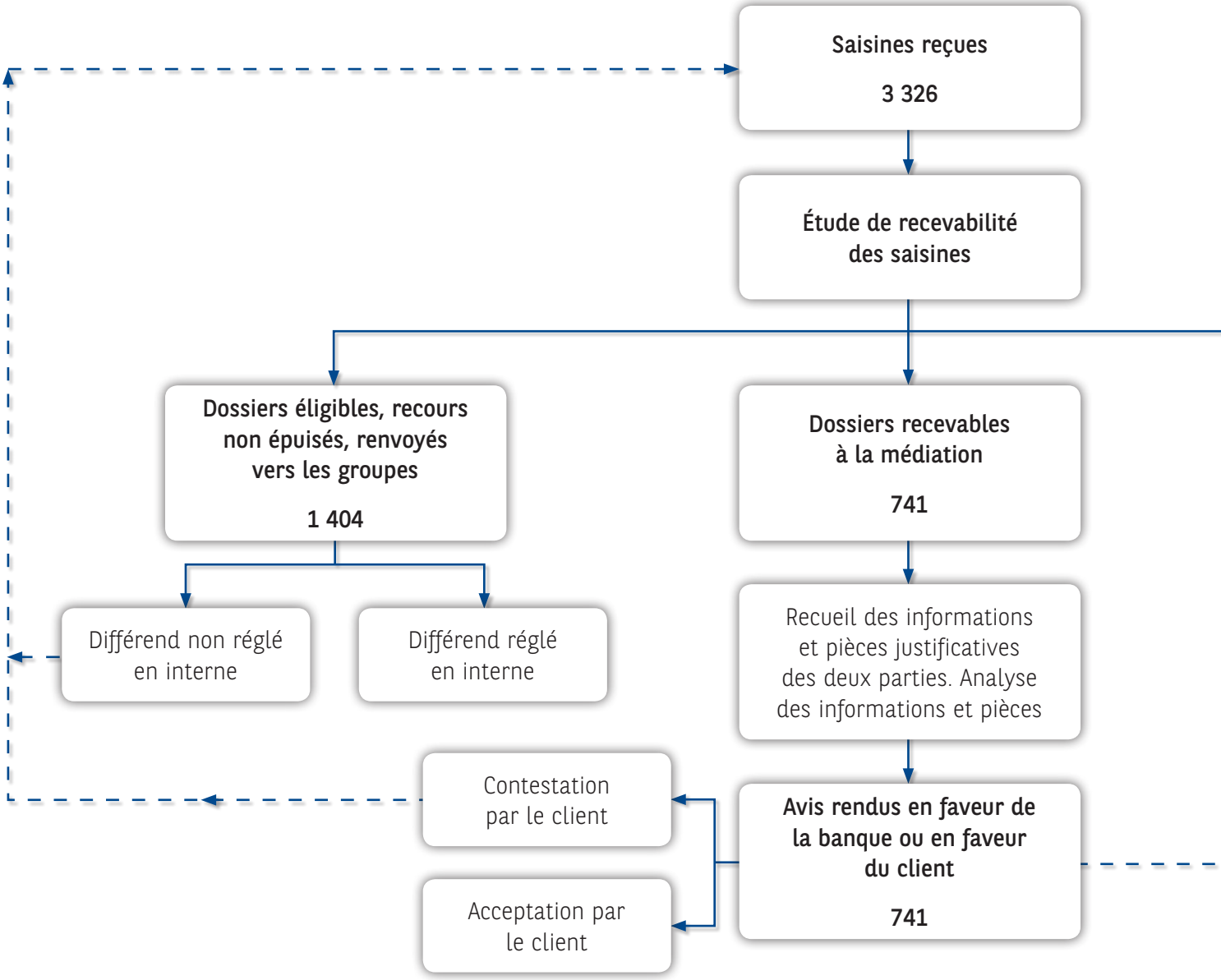
Les chiffres clés de BNP Paribas

Nombres de saisines

3 326

Dossiers recevables recours internes non épuisés

1 404



Avis rendus

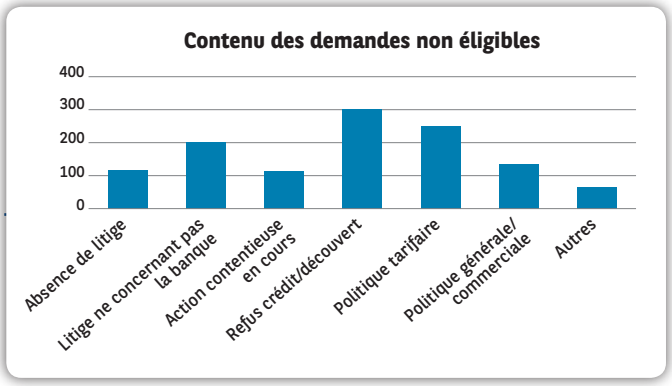
741

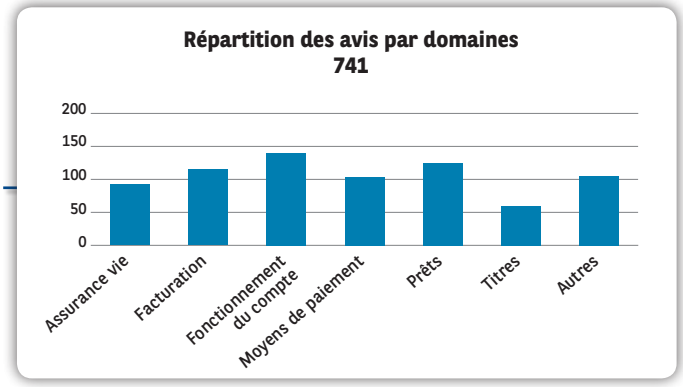
Dossiers non éligibles

1 181

Dossiers non éligibles

1 181





Chapitre 1 :
Les évolutions de la médiation auprès de BNP Paribas et de Cortal Consors en 2012

Le 1er janvier 2010, j'ai été nommée, pour deux ans, médiatrice auprès de BNP Paribas, de Cortal Consors et de la Banque de Bretagne. Début 2012, mon mandat a été renouvelé pour chacun des deux premiers établissements, la Banque de Bretagne ayant rejoint le réseau Banque de dépôts France en fin d'année 2011.

Au cours de l'année 2012, j'ai pu constater que la médiation était de mieux en mieux reconnue, que ce soit au niveau de l'Europe, de la France ou de BNP Paribas et de ses clients. Plusieurs éléments démontrent tout son intérêt, tant pour les clients que pour leur banque. De ce fait, la médiatrice et son équipe se doivent de poursuivre, en permanence, l'amélioration de la qualité du service qu'elles offrent et de répondre aux critères de performance définies par les instances de tutelle, à savoir, être reconnus pour leur compétence, leur impartialité et leur indépendance.

Une reconnaissance accrue de la médiation

Les textes législatifs européens votés par les trilogues en décembre 2012 confirment la médiation comme un mode amiable de règlement des différends entre une institution et ses clients. Elle définit les modalités d'exercice des instances de médiation afin d'en assurer la fiabilité et la sécurité. En France, c'est tout un livre du Code de procédures civiles qui est consacré aux modes amiables de règlement des litiges et notamment à la médiation.

Alors que le nombre de réclamations traitées par le service relations consommateurs de BNP Paribas s'affiche en baisse de 13 % entre 2012 et 2011, les saisines de la médiation continuent quant à elles à progresser légèrement (+ 1 %).

Ceci tendrait à confirmer la reconnaissance de la part des clients, du rôle du médiateur. Néanmoins, il convient encore de rappeler que le médiateur se doit de traiter les litiges en toute neutralité et impartialité, tant pour le client que pour la banque. Il n'est pas là pour défendre le système ou l'une ou l'autre des parties mais pour les aider à trouver une solution qui mette fin au litige qui les oppose et leur permettre de retrouver des relations apaisées et de confiance.

Je sais que plusieurs entités du Groupe BNP Paribas, non soumises à la loi Murcef, réfléchissent à développer un Service de médiation alors que rien ne les y oblige.

Enfin, pour faire part de ses remarques et proposer des pistes d'amélioration, la médiation est invitée à rencontrer, tous les trimestres, les responsables des pôles régionaux de relations consommateurs chargés de traiter les réclamations des clients. Ces réunions permettent d'échanger sur les manières d'aborder les clients, sur le rôle du médiateur et sur ses recommandations.

■ ■ La médiation, un mode amiable de règlement des différends

La médiation développe courage et responsabilité pour parvenir à une résolution amiable d'un conflit tout en évitant le procès. Elle apaise les relations entre la banque et son client et améliore durablement la qualité du service bancaire.

Développer courage et responsabilité des acteurs en conflit

La médiation remet en question les relations entre la banque et son client qui n'ont pas toujours le même langage. Elle rétablit le rapport de force entre l'institution et le particulier. La médiation évite de s'épuiser dans un conflit où chacun campe sur ses positions et qui coûte cher en temps, en énergie, en stress et en inquiétude. Mais :

- **La médiation demande du courage de la part des acteurs :**
  - Pour le client, celui d'exprimer ses griefs, sa colère et parfois son humiliation, par écrit, à un inconnu, pour le charger de traiter son litige en courant le risque de se voir rappeler ses devoirs.
  - Pour BNP Paribas et Cortal Consors, celui d'accepter de confier à un tiers indépendant, extérieur à la banque, la résolution d'un conflit sachant que celui-ci le traitera en toute neutralité et impartialité et qu'il mettra le client et la banque sur un pied d'égalité. De plus, ces deux banques se sont engagées à suivre les avis du médiateur, ce que peu d'établissements font. La banque a également le courage de mettre à la disposition du médiateur une équipe, des locaux et surtout l'accès à ses systèmes d'information lui permettant ainsi de vérifier et de trouver les informations dont il a besoin.

- **La médiation développe la coresponsabilité des acteurs :**

  De nombreux litiges relèvent de problèmes de méconnaissance ou d'incompréhension de textes ou règlements s'appliquant à la banque ou défendant le consommateur.

  De ce fait, le client accuse la banque de toutes les vicissitudes et véhicule une image négative de celle-ci. La banque reproche au client de ne pas respecter ses engagements et parfois d'être de mauvaise foi.

  Le médiateur a une vraie mission pédagogique, tant vis-à-vis du client que de la banque : il se doit d'expliquer le fonctionnement de la banque et les textes qui s'imposent à elle et/ou relèvent de sa politique de risque ; il se doit également de rappeler, parfois à la banque, que son client n'est pas un expert, qu'elle a un vrai devoir de conseil et d'accompagnement et qu'elle ne peut pas uniquement se réfugier derrière une réglementation. Le client n'a pas tout son temps à consacrer à la surveillance des cours de bourse ou des opérations sur titres, et à la lecture de toutes les recommandations et documents qui lui sont envoyés.

  Il ne suffit pas de s'abriter derrière des textes protecteurs pour les deux parties, rédigés par des juristes expérimentés que l'on agite en cas de conflit. Encore faut-il que ceux-ci soient suffisamment clairs et que la banque s'assure que le client les ait reçus et compris. Le client doit lui aussi ne pas hésiter à exprimer ses inquiétudes, à poser des questions et à prendre le temps de lire les documents avant de les signer.

La banque impose à ses conseillers de rédiger un compte rendu des entretiens avec leurs clients. Je ne peux que recommander aux clients des banques de renvoyer à leur conseiller leur propre compte rendu avec ce qu'ils ont compris des entretiens ou des échanges qu'ils ont eus. Cela permettra au conseiller de vérifier si le client a bien tout compris et cela responsabilise les deux parties tout en diminuant les risques d'un futur conflit.

Éviter les conséquences d'un procès

Le médiateur traite les conflits d'une manière différente de celle de la banque qui privilégie les réponses techniques et ne s'intéresse souvent qu'au côté économique de la demande du client. Le médiateur qui a pour mission d'apaiser le différend, doit traiter tous les aspects du conflit afin de rétablir le dialogue. Il redonne la place au sentiment, au vécu des acteurs, à leurs peurs, leurs inquiétudes. Un conflit comporte toujours plusieurs dimensions. Un litige ancien mal traité se doit d'être résolu avant d'aborder le nouveau, le ressenti, le relationnel prennent parfois plus d'importance que le fait technique générateur de la réclamation, la méconnaissance ou l'interprétation erronée de textes ou des procédures mal comprises, non appliquées ou inadaptées, sont autant de facettes que peut contenir une réclamation de manière ou non explicite. Le médiateur doit les détecter et les traiter toutes s'il veut vraiment que les solutions, acceptables par les deux parties, mettent un terme au conflit.

Le médiateur permet la plupart du temps d'éviter un procès. Un procès coûte beaucoup plus cher que la médiation malgré la gratuité apparente de la justice. La médiation dont le coût est pris en charge par la banque, est gratuite pour le client. Il est évident que les banques disposent de moyens que n'ont pas les particuliers et que le coût d'un procès est moins pénalisant pour elle que pour son client. De plus, le temps qu'il faut pour attendre les résultats d'un procès, n'a pas le même impact pour le client pour qui cela peut être vital. La médiation se doit de traiter le litige en deux mois au maximum sauf cas exceptionnel, ce qui là encore présente un véritable avantage pour les parties en conflit. Enfin, un dernier bénéfice de la médiation par rapport au procès, sa confidentialité. Toutes les informations qui sont remises au médiateur ainsi que l'avis qu'il rend, sont confidentiels et ne peuvent être produits dans un tribunal qu'avec l'accord des deux parties. De même, le médiateur ne peut intervenir dans le procès et le fait même de faire référence à une médiation est interdit sauf accord des parties. N'oublions pas également, que l'avis du médiateur ne s'impose pas au client de BNP Paribas ou de Cortal Consors. Celui-ci peut à tout moment interrompre la médiation, ne pas accepter l'avis du médiateur et décider de saisir la justice.

La médiation apaise les relations car elle redonne de la place à l'émotion des acteurs, qu'elle soit ressentie au niveau des interlocuteurs de la banque ou au niveau du client. Elle recrée le dialogue. Elle peut traiter les conflits non seulement en droit mais aussi en équité ce que ne peut pas faire le juge.

Améliorer la qualité du service offert

Le médiateur a aussi pour mission d'émettre des recommandations et de venir en aide des décideurs : banques, tutelles et associations de consommateurs. Comme le disait Jean-Paul Delevoye lors d'un colloque début janvier 2013 (1) « Les médiateurs ne sont pas là pour défendre le système mais pour l'interpeller et éveiller les consciences (...). Il a un devoir d'impertinence ».

Le médiateur, de par son positionnement et son indépendance vis-à-vis des services de la banque, des échanges qu'il peut avoir avec les tutelles et avec d'autres médiateurs, peut acquérir une vision de certains comportements, de dysfonctionnements, de pistes d'amélioration qu'il propose à ses interlocuteurs, banque, clients, associations de consommateurs.

(1) Jean-Paul Delevoye, Président du Conseil économique, social et environnemental, ancien Médiateur de la République, lors du Colloque du 17/01/2013 « Médiation : la confiance d'abord » organisé par le Club des médiateurs de services au public pour fêter ses dix ans d'existence.

Tout comme pour la recherche de l'amélioration continue de la qualité, la médiation s'inscrit dans le long terme. Elle permet de faire prendre conscience des intérêts et des besoins des parties en conflit. Le client a besoin de son banquier en qui il doit pouvoir compter en cas de problèmes ou d'accident de la vie mais également sur ses conseils avisés lorsqu'il a des sommes à placer. La banque doit satisfaire ses clients afin de les fidéliser, si elle veut continuer d'exister et de se développer.

■ ■ ■ La médiation, une obligation de performance

La reconnaissance et l'intérêt de la médiation ne peuvent s'atteindre que par le crédit et la confiance que les parties en conflit accordent au médiateur. Ceux-ci passent par l'acceptation des compétences du médiateur et par la qualité du traitement des médiations qui lui sont confiées.

Le médiateur doit être capable de comprendre où se situent les vrais problèmes afin que les personnes en conflit « se mettent d'accord sur le désaccord ». C'est seulement ainsi qu'il peut aider la banque et son client à dépasser leurs difficultés, à trouver une solution et à renouer le dialogue.

Le médiateur se doit d'être indépendant par rapport au pouvoir mais également à ses propres convictions. « Le médiateur doit savoir faire le vide, mettre de côté ses a priori » (1).

Le médiateur doit rester humble et être capable de douter en permanence et de se remettre en question. Il se doit de bouger et d'évoluer.

Ces compétences s'acquièrent par la pratique de la médiation et par la formation. C'est ainsi qu'en tant que médiatrice auprès de BNP Paribas et de Cortal Consors mais également comme médiatrice conventionnelle et judiciaire, je me suis fixée de renforcer ma formation initiale en médiation par une formation continue et une analyse de pratiques. En 2012, j'ai suivi une centaine d'heures de formation essentiellement dispensées par l'Association Nationale des médiateurs (ANM) et le Club des médiateurs de services au public mais également l'Université de Montréal et l'Université de Sherbrook à Québec. Tout au long de l'année et à raison d'une demi-journée tous les deux mois, un groupe de huit médiateurs, se réunit sous la responsabilité d'un enseignant-médiateur confirmé, pour des séances d'analyse de pratiques afin de trouver ensemble et en toute confidentialité, des solutions pour débloquer certaines médiations, dépasser nos subjectivités, enrichir notre analyse et notre ouverture à l'altérité.

Ces compétences s'acquièrent et se renforcent également par la participation à des réflexions et par des échanges avec des médiateurs, avec les tutelles de la banque et de la médiation, avec les experts de BNP Paribas et de Cortal Consors, avec les associations de consommateurs et avec des organisations syndicales. Tout au long de l'année 2012, j'ai participé aux travaux de plusieurs instances (cf. point IV : la participation de la médiatrice à des instances de réflexion, d'amélioration et de promotion de la médiation).

Par ailleurs, le crédit et la confiance dépendent de la qualité du traitement des médiations.

(1) Jacques Salzer préface de l'ouvrage « Un médiateur dans l'arène » Thomas Fiutak, Gabrièle Planès et Yvette Colin Editions Erès.

En 2012, plusieurs actions ont été mises en place au sein de BNP Paribas essentiellement pour améliorer le traitement des médiations, l'indépendance de la médiatrice et le suivi des recommandations.

- L'équipe du Secrétariat de la médiation de BNP Paribas a quitté le service qualité et relations consommateurs pour être rattachée au Directeur de la banque de détail France ce qui donne une plus forte autonomie de fonctionnement avec notamment un budget propre.
- L'équipe a été renforcée et les processus de traitement des dossiers ont été améliorés. Les délais de traitement des médiations respectent depuis août dernier ceux imposés par la législation soit maximum deux mois. Le pôle moyen qui traite le courrier adressé au médiateur, est maintenant entièrement rattaché au Secrétariat de la médiation alors qu'auparavant il était partagé avec le service relations consommateurs. Le nombre d'experts qui m'assistent dans le traitement des médiations a été renforcé d'une personne à temps partiel.



L'équipe du Secrétariat de la médiation avec à la gauche de la médiatrice, son responsable Frédéric Gaudin.

- Une réunion est programmée tous les deux mois avec la Responsable des relations avec les associations de consommateurs pour étudier les principaux dysfonctionnements constatés dans le fonctionnement de la Banque et les recommandations proposées par les deux médiateurs, clientèle des particuliers et clientèle des entrepreneurs.
- En revanche, les actions proposées en 2012 pour mesurer la qualité de nos avis et la satisfaction des clients de la médiation, ainsi que l'analyse des motifs de contestation des avis ont été repoussées à 2013, l'équipe médiation étant entièrement mobilisée sur l'amélioration des délais de traitement des dossiers de médiation.

La participation de la médiatrice à des instances de réflexion

Membre du Club des médiateurs de services au public

En 2012, j'ai été cooptée comme membre du Club des médiateurs de services au public (1), présidé par Emmanuel Constans, médiateur des Ministères des finances. Ce club, lieu d'échanges, de formation, de perfectionnement des médiateurs, regroupe une vingtaine de médiateurs de plusieurs ministères, d'entreprises publiques et de grands secteurs d'activité économique. Il se réunit approximativement tous les deux mois et rencontre une fois par an les associations de consommateurs.

Membre du Conseil d'administration de l'Association nationale des médiateurs (2)

Je suis également membre du Conseil d'administration de l'Association nationale des médiateurs (ANM), en charge des partenariats. Cette association, qui regroupe près de 400 médiateurs de toutes origines professionnelles, est à l'initiative du Code de déontologie des médiateurs, du forum ouvert ayant réuni 400 personnes pour préparer la transcription de la Directive européenne de 2008, ainsi que la constitution de la Plateforme de la Médiation Française (cf. annexe 1). Elle organise tous les ans au Palais Bourbon, les Rendez-vous d'automne (RVA) dont le dernier en 2012 sur le thème : « la médiation : une volonté politique » a remporté un grand succès.

Membre du forum des médiateurs du Medef

Ce forum présidé par Jacques Sainctavit, Crédit agricole SA et animé avec beaucoup d'efficacité par le Service juridique du Medef, réunit une trentaine de médiateurs de plusieurs secteurs d'activité auxquels se joignent des représentants d'associations de consommateurs, de services juridiques et de services relations consommateurs. Après avoir travaillé les années précédentes sur les critères de compétences et d'efficacité des médiateurs, le Forum des médiateurs poursuit ses travaux de développement de la médiation dans tous les secteurs d'activité représentés au Medef. En 2012, une grande partie de l'activité du Forum a porté sur les réactions et suggestions concernant les projets de Directive européenne sur les méthodes amiables de résolutions des différends et de règlements en ligne des litiges. Les remarques faites par le forum ont largement été suivies par les instances européennes dans les textes approuvés par les trilogues fin 2012.

Je participe également :

- à un groupe informel d'une douzaine de médiateurs bancaires, crée fin 2012 à l'initiative du Médiateur de la Fédération bancaire française pour échanger sur des problèmes communs et organiser des rencontres avec des personnalités sur des thèmes particuliers (cartes bancaires par exemple). Ce groupe s'est réunit 1 fois en 2012,
- une fois par an, à la réunion organisée par le pôle commun AMF/ACP pour les médiateurs bancaires pour présenter les projets en cours pour protéger les consommateurs et recueillir les réactions des médiateurs et propositions d'améliorations possibles.

(1) www.clubdesmediateurs.fr
(2) www.anm-mediation.com

Chapitre 2 :
Les activités de règlement des litiges en 2012

Pour les deux établissements dont je suis aujourd'hui la médiatrice, j'ai reçu en 2012, 3 417 demandes de médiation dont 3 326 pour BNP Paribas et 111 pour Cortal Consors et émis 756 avis (741 pour BNP Paribas et 15 pour Cortal Consors) soit 118 de plus qu'en 2011.

L'examen des saisines reçues à BNP Paribas

Les 3 326 dossiers reçus en 2012 par le médiateur auprès des particuliers représentent 35 demandes de plus qu'en 2011 (soit + 1 %) et 132 de plus qu'en 2010 (soit + 4 %). Le nombre de dossiers reçus en 2012 devient donc le plus important depuis la création de la médiation chez BNP Paribas et supplante de 20 dossiers le record atteint en 2009, année de crise financière.

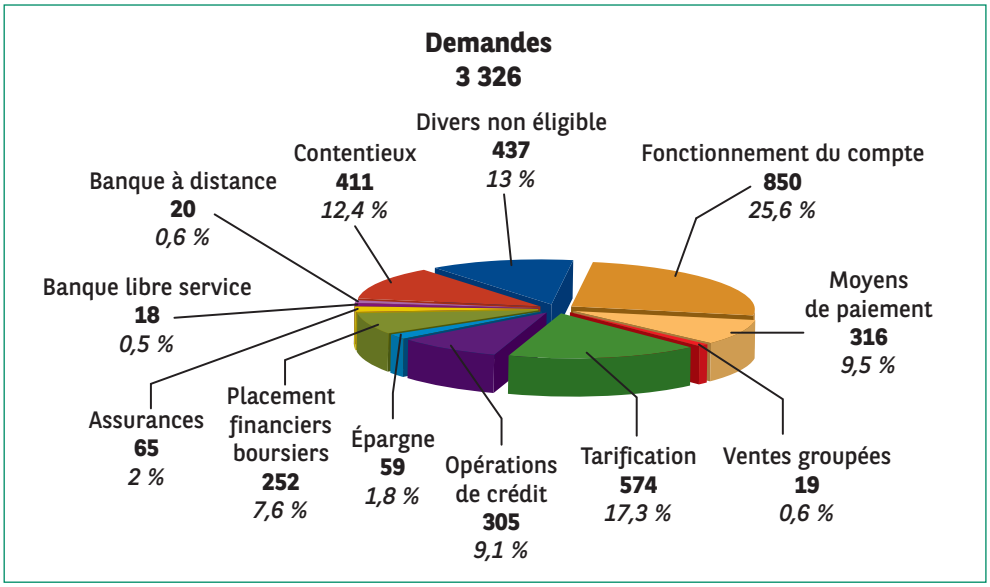
Origine des saisines reçues par BNP Paribas

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	3 299
Par l'intermédiaire d'associations	7
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	20
Total	***3 326***

En 2012, comme les années précédentes, la saisine reste majoritairement originaire du client lui-même : sur 3 326 dossiers reçus, 3 299 ont été envoyés par le client (soit 99,19 %), 20 par un avocat ou un conseil (soit 0,60 %), seulement 7 par l'intermédiaire d'associations de défense des consommateurs (soit 0,21 %). Par ailleurs, je note, comme les années précédentes, que les clients nous saisissent parfois sur recommandations de leur conseiller ou du Responsable relations consommateurs.

Si les dossiers en provenance des avocats augmentent régulièrement depuis 2010, ceux venant des associations ont diminué de presque 50 % entre 2011 et 2012. Toutefois, nombreux sont les clients qui nous sollicitent en nous indiquant qu'ils le font sur les conseils d'associations de consommateurs ou après les avoir consultées.

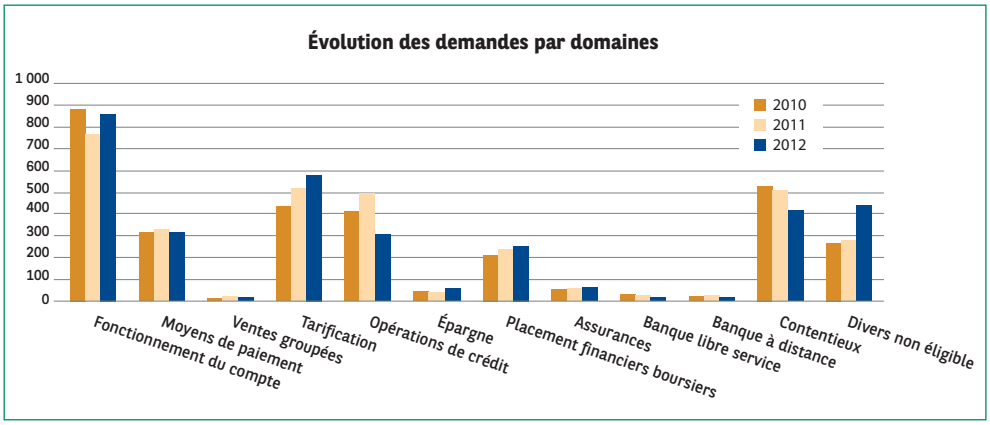
Analyse et évolution des motifs des demandes adressées à la médiation



Comme par le passé, les demandes adressées à la médiation en 2012 (éligibles et non éligibles) l'ont été pour des motifs majoritairement de ***fonctionnement du compte,*** 850 dossiers (25,6 % des dossiers reçus) alors qu'ils étaient au nombre de 756 en 2011, soit une augmentation de 12,4 % par rapport à 2011. ***La tarification*** (574 dossiers en 2012, 517 en 2011, 431 en 2010) vient en deuxième position des motifs de saisines de la médiation en 2012 soit 17,2 % des courriers reçus [1] et en hausse de 11 % par rapport à 2011. L'augmentation constante des dossiers relatifs à la tarification depuis 2010 est certainement liée à une fragilisation plus forte des clients, à leur tendance à considérer que les tarifs appliqués par les banques sont abusifs ou encore peut-être à la prise de conscience des montants de frais facturés du fait de la transparence accrue de l'information dans ce domaine.

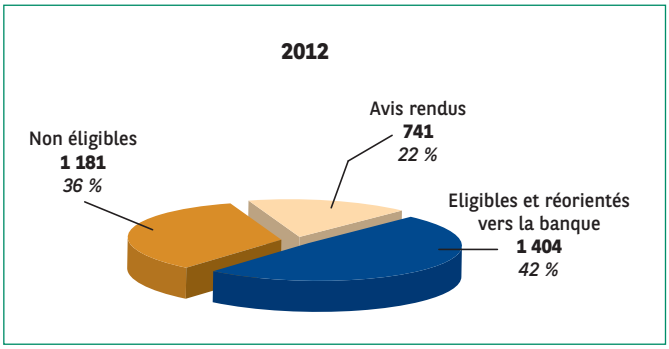
Je constate également une augmentation constante des demandes relatives aux ***placements financiers*** (210 dossiers en 2010, 238 en 2011 et 252 en 2012) et aux ***assurances*** (52 dossiers en 2010, 59 en 2011 et 65 en 2012).

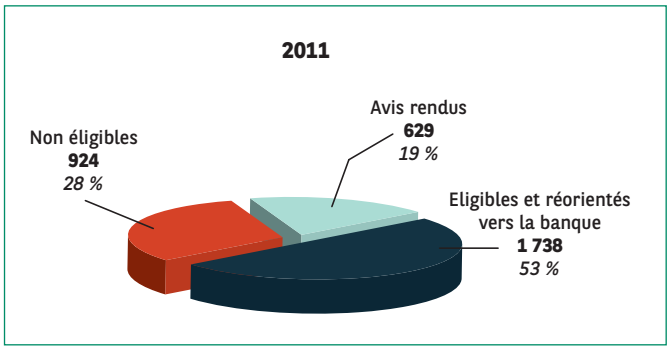
En revanche, les dossiers relatifs au ***contentieux*** accusent une baisse constante (moins 21,6 % par rapport à 2010 et moins 19,1 % par rapport à 2011) due vraisemblablement à un meilleur traitement des réclamations. En effet, le nombre de demandes de médiations sur ce domaine représentait, en 2011, 508 dossiers soient 37,6 % des réclamations traitées par le service contentieux et qu'il est en 2012 de 411 (30,3 %).

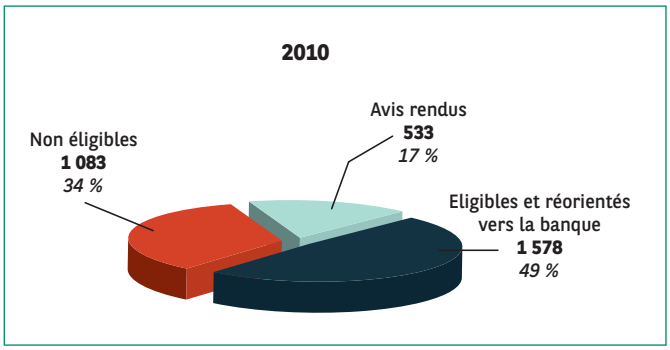


(1) En 2011, 15,7 % des saisines et en 2010, 13,5 %.

Analyse de l'éligibilité des saisines







Les 3 326 demandes de médiation en provenance de la clientèle des particuliers reçues en 2012 représentent 35 dossiers de plus qu'en 2011 (+ 1 %) et 132 de plus qu'en 2010 (+ 4 %). Pourtant, bien que le nombre de saisines ait augmenté entre 2011 et 2012, la croissance a tendance à se ralentir par rapport à 2010 (environ 3 % d'augmentation entre 2010 et 2011, seulement 1 % entre 2011 et 2012). Je note également, sur les trois années durant lesquelles j'ai assumé ma mission, une cyclicité des demandes de médiation par trimestre, avec une forte augmentation des demandes à chaque premier trimestre et une baisse à chaque trimestre suivant (1).

Il est intéressant de comparer cette augmentation au nombre de réclamations traitées par la banque BNP Paribas pour les particuliers : 24 600 dossiers en 2012 contre 28 300 en 2011, soit une diminution de 13 % du nombre de réclamations reçues. Les demandes de médiation pour la clientèle des particuliers représentent donc, en 2012, 17 % des réclamations traitées par la banque. Elles représentaient 12 % en 2011 et 11 % en 2010. Ces chiffres semblent confirmer que la médiation est de mieux en mieux admise comme voie de recours amiable par les clients.

En 2012, 64 % des saisines ont été jugées éligibles (2). Celles-ci ont diminué de 9,4 % soit 222 dossiers éligibles de moins qu'en 2011. Sur les 2 154 demandes, 1 404 dossiers ont été réorientés vers la banque pour recours non épuisés ou souhait de la banque d'apporter une nouvelle réponse à la suite de l'intervention du médiateur. 741 saisines ont donné lieu à un avis. Les demandes réorientées ont diminué de 19,2 % par rapport à

(1) 887 demandes pendant le premier trimestre 2011 et 780 en fin d'année 2011,
979 saisines pendant le premier trimestre 2012 et 780 en fin d'année 2012,
920 saisines en fin de premier trimestre 2013.

(2) La nomenclature utilisée par la charte de BNP Paribas diffère de celle utilisée par le Comité de la médiation bancaire (CMB). Pour BNP Paribas sont considérés comme non éligibles les seuls dossiers hors domaines de compétences (politique commerciale de la banque, refus de crédit, performances des produits... De ce fait, sont classés en éligibles tous les litiges soumis à la médiation, même ceux qui n'ont pas épuisés les recours internes, car le client peut revenir en médiation s'il n'est pas satisfait de la réponse de la banque. De plus, le médiateur peut vérifier qu'ils sont bien pris en charge par BNP Paribas.

2011 (334 dossiers de moins) et de 11 % par rapport à 2010 (moins 174 dossiers). Ceci permet de penser que les clients ont mieux compris qu'ils doivent préalablement tenter de régler le conflit avec la banque avant de faire appel à la médiation.

Le nombre de dossiers non éligibles a considérablement augmenté (+ 28 % entre 2011 et 2012) atteignant 36 % de l'ensemble des dossiers traités en 2012 par le médiateur.

Si nous avions retenu les critères du Comité de la Médiation Bancaire (1), le nombre de dossiers non éligibles seraient de 2 585 demandes contre 2 662 en 2011 dont 1 404 (1 738 en 2011) pour vice de procédure (recours non épuisés).

Les motifs de non éligibilité des demandes de médiation

Motifs invoqués pour les réclamations hors du champ	2012	En %
Absence de litige	116	9,8 %
Litige ne concernant pas la banque	201	17,0 %
Action contentieuse en cours	114	9,7 %
Refus crédit/découvert	302	25,6 %
Politique tarifaire	250	21,2 %
Politique générale/commerciale	134	11,3 %
Performance des produits	6	0,5 %
Relances des clients	23	1,9 %
Non rédigée en français	4	0,3 %
Non clients	31	2,6 %
Total	***1 181***	***100,0 %***

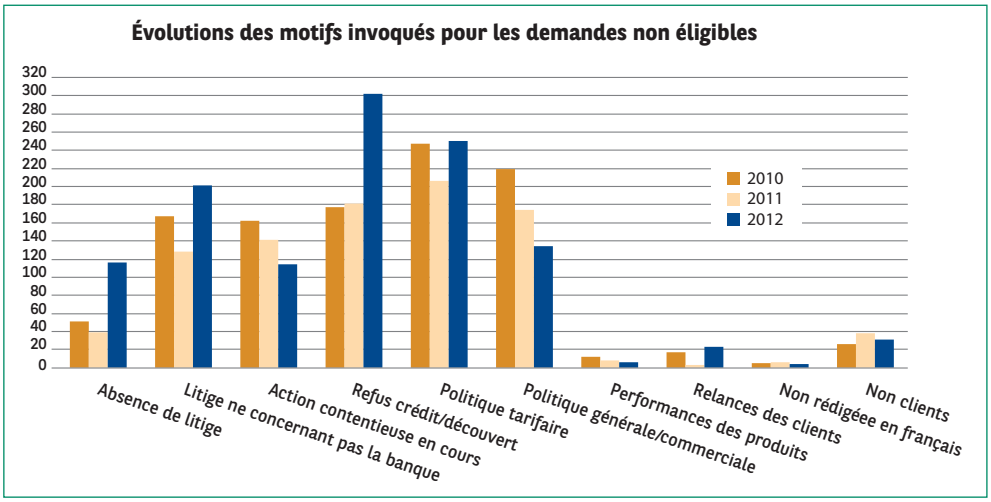
Les dossiers non éligibles (1 181 en 2012 contre 924 en 2011) tiennent principalement à une augmentation significative des conflits liés à un refus de crédit ou de découvert (302 dossiers en 2012 contre 181 en 2011, soit une augmentation de 67 %), ainsi qu'à la politique tarifaire de la banque (250 dossiers en 2012 contre 206 en 2011 soit une augmentation de 21 %) : sujets qui ne relèvent pas du domaine de compétences de la médiation bancaire mais qui sont le reflet d'une conjoncture difficile.

Je note également l'augmentation de saisines ne présentant pas de litige réel (116 dossiers en 2012 contre 39 en 2011, + 197 %) ou relatives à des différends ne concernant pas la banque (201 dossiers en 2012 contre 128 en 2011, + 57 %). Au lieu de s'adresser à leur agence bancaire, les clients demandent au médiateur de BNP Paribas, de traiter, par exemple, des opérations de banque. D'autres confondent la banque BNP Paribas avec des filiales du groupe dont le nom commence par BNP Paribas (BNP Paribas Personal finance, BNP Paribas assurances, etc.) qui ont leur propre médiateur et à qui je fais suivre la demande.

À l'inverse, je constate une diminution significative du nombre de dossiers concernant la politique générale et/ou commerciale de la banque (134 dossiers en 2012 contre 174 en 2011). Cette baisse, constante depuis 2010, pourrait être due à une meilleure communication de la banque auprès de ses clients sur ses conditions tarifaires et sa politique commerciale, ou à des réponses aux réclamations plus explicites et pédagogues.

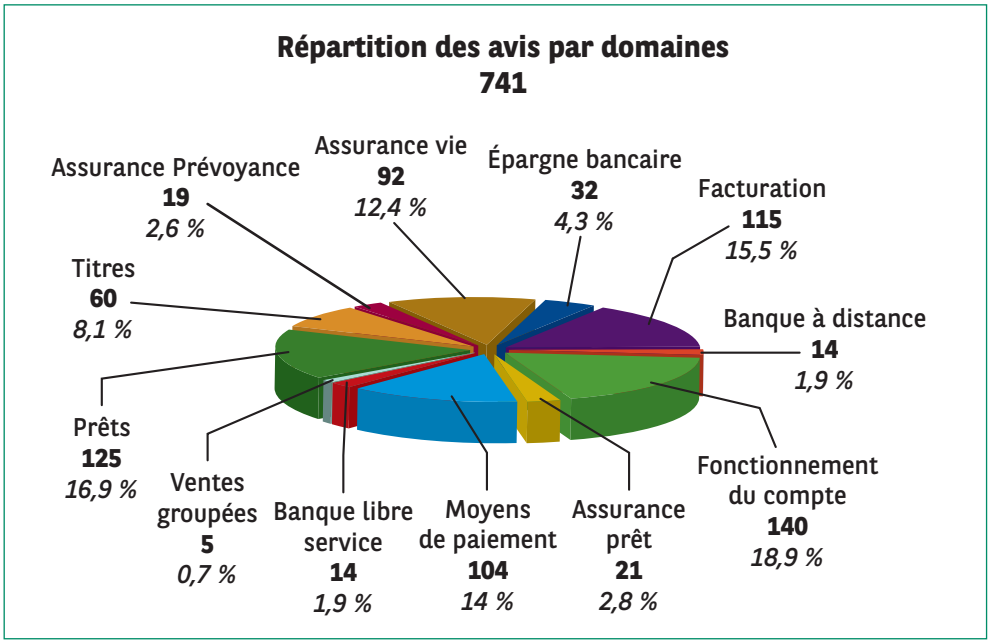
(1) Dans la nomenclature du Comité de la médiation bancaire, les demandes non éligibles englobent deux catégories :
- Les non éligibles par « vice de procédure » : lorsque les recours internes ne sont pas épuisés. Ils correspondent aux « éligibles réorienté vers la banque » dans mon rapport.
- Les non éligibles par « vice de fond » qui correspondent aux dossiers hors champ de compétences du médiateur. Ils correspondent aux non éligibles de BNP Paribas.

Il est également à noter que les litiges de professionnels qui me saisissent d'une demande de médiation ne sont pas comptabilisés comme inéligibles dans mes statistiques puisqu'ils sont directement réorientés vers la médiation pour la clientèle des entrepreneurs, mise en place par BNP Paribas depuis 2009.



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

741 avis ont été rendus en 2012 soit une augmentation de 18 % par rapport à 2011 et de 39 % par rapport à 2010. Les évolutions dans le processus de traitement des médiations, mises en place au cours de l'année 2011, ainsi que les moyens supplémentaires provisoires accordés par BNP Paribas au Secrétariat de la médiation début 2012, ont porté leurs fruits et permis d'écluser le stock de dossiers hérités de l'année 2010. En début d'année 2012, le stock était de 135 dossiers, il a été ramené à 29 dossiers à la fin de l'exercice.

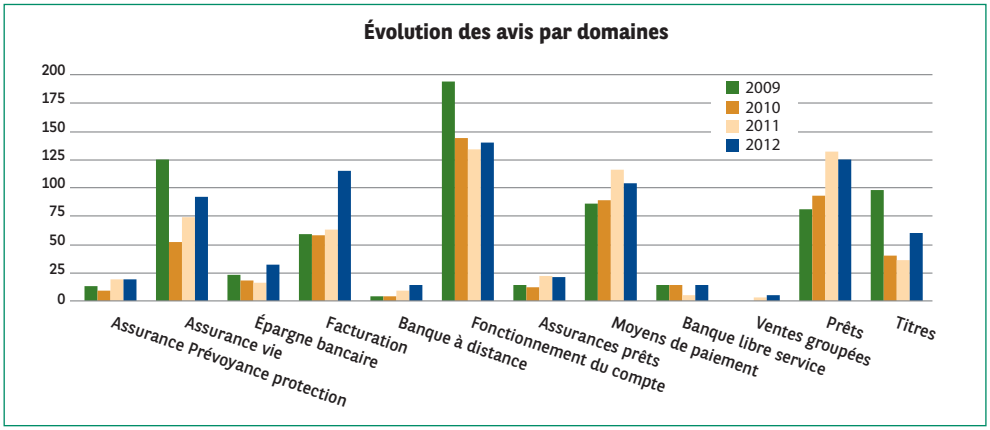


L'année 2012 ne confirme pas les tendances observées entre 2010 et 2011.

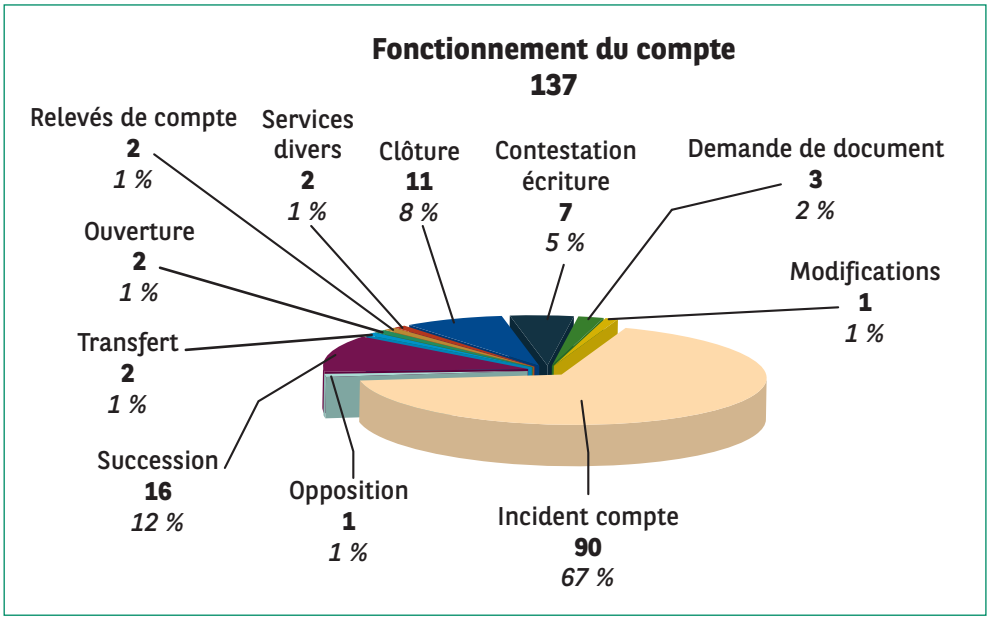
En effet, les avis rendus concernant le fonctionnement du compte, les prêts et les moyens de paiements sont moins nombreux en 2012 qu'en 2011, alors qu'ils étaient en augmentation entre 2010 et 2011. À l'inverse, j'observe une augmentation des avis rendus concernant les titres et l'épargne bancaire alors que ces domaines, en 2010 et en 2011 était à la baisse.

La tendance est, en revanche, la même dans le domaine des assurances vie, avec une augmentation constante des avis rendus depuis 2010 (52 en 2010, 74 en 2011, 92 en 2012) ainsi qu'une nette augmentation de ceux liés à la facturation (115 contre 63 en 2011 et 58 en 2010) que nous analyserons ci-après.

Avis rendus : détail par domaines majoritaires classés par nombre d'avis



Le fonctionnement du compte



Le nombre d'avis relatifs au fonctionnement du compte en 2012, ***137 avis,*** est pratiquement identique à celui observé en 2011 (134 avis) mais ne représente plus que 18,5 % des avis rendus (21,3 % en 2011).

Sur les 137 avis, la très grande majorité concerne un incident de compte (67 % en 2012, 61,2 % en 2011), s'en suivent les dossiers relatifs à la succession (12 %), à la clôture d'un compte (8 %) et à la contestation d'écritures (5 %). Les autres avis sont propres à des réclamations particulières et personnelles (entre 1 et 2 dossiers par catégorie).

Les 90 avis relatifs aux incidents de compte relèvent de rejets d'opérations pour insuffisance de provision, de mesures conservatoires prises par la banque, de saisines sur le compte ou encore de problèmes sur des comptes joints en cas de séparation. Il est dommage que les clients rencontrant provisoirement une difficulté, ne pensent pas, pour faciliter la recherche d'une solution, à prévenir leur banque et, par exemple, l'émetteur d'un prélèvement (1). Ils pourraient ainsi éviter le signalement des incidents de paiement à la Banque de France ainsi que la facturation des frais correspondants.

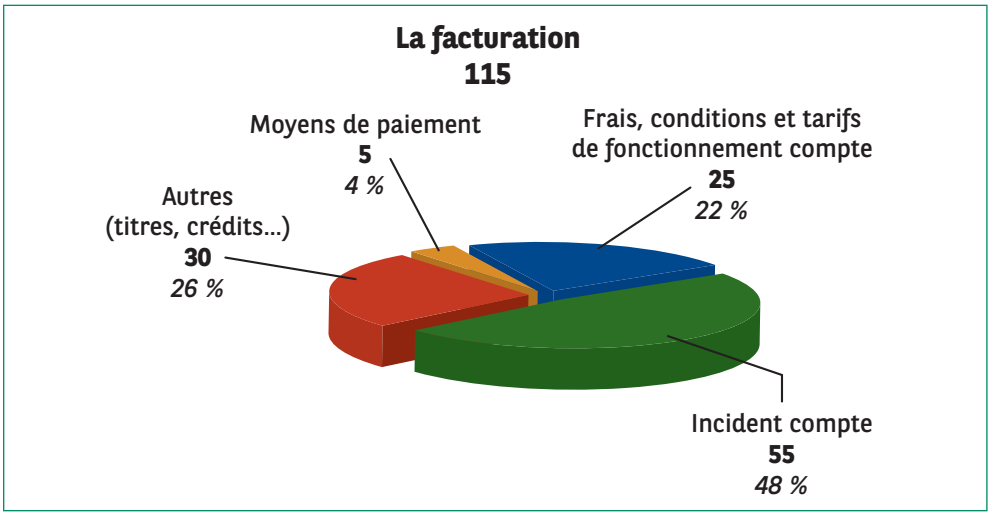
Le nombre d'avis relatifs aux incidents de compte a augmenté. Toutefois, ces derniers représentent 12 % des avis émis et confirment la baisse notée en 2011 (13 %) par rapport à 2010 (14 %). Ceci s'explique par une nette amélioration des informations données par la banque dans le traitement des réclamations et, vraisemblablement, par le diagnostic plus rapide et le suivi plus efficace de personnes fragilisées.

En revanche, les dossiers de succession (16 avis rendus soit 2 % de la totalité des avis émis en 2012) prennent la deuxième place des motifs d'avis liés au fonctionnement du compte. Les clients se plaignent essentiellement du non déblocage des fonds et de procédures plus lourdes chez BNP Paribas que dans d'autres banques. S'il est vrai que la banque est parfois excessivement prudente, il n'est pas rare que le client fasse porter la responsabilité à la banque alors qu'en fait, il y a désaccord entre héritiers. Ces demandes de médiation me prennent beaucoup de temps car je les traite, la plupart du temps, simultanément avec le client, le service spécialisé dans les successions de BNP Paribas et le notaire en charge de la succession, voire parfois avec Cardif.

La facturation

En 2012, la facturation arrive en deuxième position des avis rendus avec 115 avis, soit une augmentation de 52 avis par rapport à 2011 (63 avis) et de 57 avis par rapport à 2010 (58 dossiers). Les avis relatifs à la facturation représentent 15,5 % de l'ensemble des avis rendus en 2012 alors qu'ils étaient de 10 % en 2011 et de 10,9 % en 2010.

Il est bon de rappeler, que les demandes de médiations relatives aux tarifs des produits et services de la banque relèvent de la politique générale de BNP Paribas (250 dossiers en 2012). Elles ne sont donc pas éligibles à la médiation. En revanche, lorsqu'un client conteste la nature des opérations facturées ou dénonce une absence d'information préalable à la perception de frais ou remet en cause leur fondement, la demande devient éligible.



(1) Les clés de la banque (Fédération bancaire française, FBF) Bien utiliser le prélèvement.

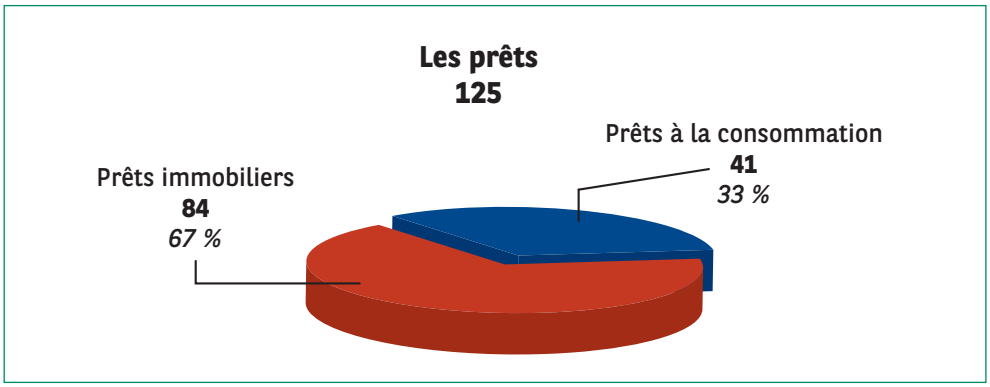
Sur les 115 avis rendus, 48 % relevaient d'un incident de compte et 22 % de frais, conditions et tarifs du fonctionnement de compte.

Si le nombre de dossiers relatifs à la tarification du compte (25 avis) n'a pas évolué par rapport à 2011 (26 avis), on note une forte augmentation de celui lié aux incident de compte (dépassement de découvert autorisé, rejets de prélèvements, lettres pour situations irrégulières du compte, etc.), puisqu'ils représentent 55 avis, soit près de la moitié des dossiers relatifs à la facturation, contre 25 avis en 2011, et à la facturation des prêts et des titres (30 avis en 2012, 11 avis en 2011).

Même si je note une nette amélioration dans le traitement des réclamations liées à la facturation des frais pour incident de compte, je regrette de trouver encore des réponses se contentant de faire référence aux tarifs sans prendre la peine de préciser les opérations facturées et sans expliquer la facturation contestée.

Les prêts

Le nombre d'avis sur les prêts a baissé en 2012 avec 125 dossiers (16,9 % des avis) contre 132 dossiers en 2011 (21 % des avis de 2011). Je rappelle que les dossiers de plaintes des clients pour refus de prêt ou de demande de transformation de leur découvert en prêt amortissable augmentent mais ne sont pas éligibles car elles relèvent de la politique de risque de la banque qui ne fait pas partie du domaine de compétences du médiateur (Cf. charte de la médiation de BNP Paribas et loi Murcef).



Sur les 125 avis rendus, 67 % (84 dossiers) concernent les prêts immobiliers en diminution par rapport à 2011 de 14 % (98 dossiers). Les 33 % restants ont traité de litiges relatifs aux prêts à la consommation, soit une augmentation de 21 % par rapport à 2011.

Les litiges relatifs aux prêts à la consommation tiennent souvent à la fonction réflexe (1) de certains crédits renouvelables, les clients s'apercevant trop tard de la dette due à un taux d'intérêt très lourd. Si cette fonction réflexe évite au client des frais et/ou rejets pour incidents de paiement, elle peut dissimuler une dette engrangée pour un client ne surveillant que le solde de son compte sans vérifier le solde de son crédit renouvelable. Il est heureux comme l'indique le rapport Athling (2) que le nombre de comptes de crédits renouvelables diminue significativement au profit de prêts personnels amortissables (3).

(1) À partir d'un crédit renouvelable, la fonction réflexe permet d'approvisionner le compte courant lorsqu'il dépasse le découvert autorisé.

(2) Rapport réalisé par Athling pour le Comité consultatif du secteur financier sur l'impact de l'entrée en vigueur de la loi portant réforme du crédit à la consommation (Dite Loi Lagarde).

(3) En avril 2012 et par rapport à fin 2010 (date de la mise en application des premières mesures de la loi Lagarde) diminution de 5,3 millions de comptes de crédits renouvelables portant le nombre de ceux-ci à 37,1 millions de comptes ouverts (dont 16,9 millions considérés comme actifs) et une diminution de 12 % des encours pour atteindre 24 milliards d'euros. Le rapport indique également que *« 52,8 % des comptes encore ouverts à fin avril 2012 l'étaient depuis plus de 5 ans, et plus des deux tiers depuis plus de 3 ans »*. Par ailleurs, les montants accordés diminuent *« 41,5 % (au lieu de 38,2 % en 2010 sont inférieurs à 1 525 euros, et 22,5 % (au lieu de 27,5 % en 2010) supérieurs à 3 000 euros »*.

Les prêts personnels amortissables augmentent de 200 000 comptes en net (ouverture moins fermeture de comptes) pour atteindre 8,7 millions de prêts personnels.

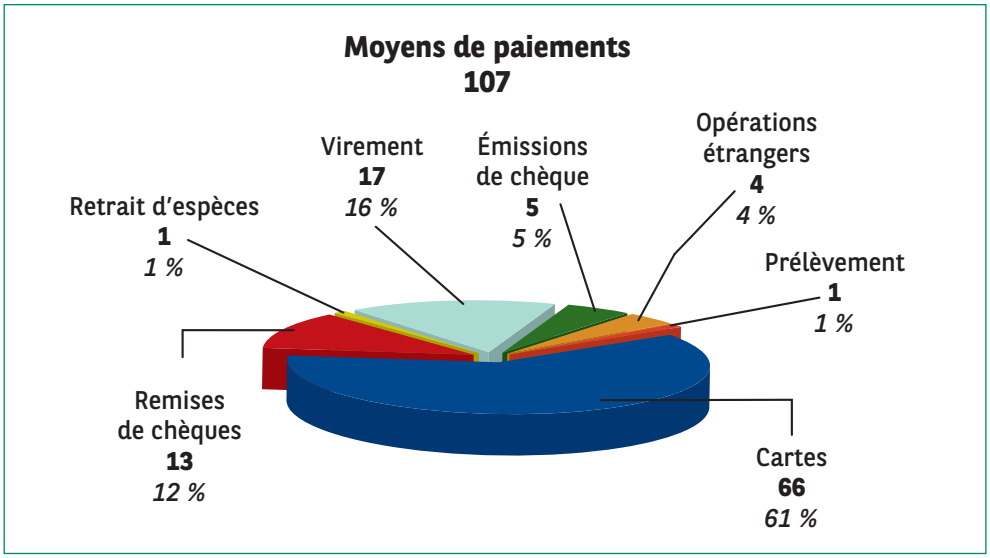
Beaucoup des différends sur les prêts immobiliers tiennent à des problèmes de délais dans leur instruction et à des problèmes d'incompréhension ou d'interprétation des conditions sur certains prêts.

Je regrette, que BNP Paribas n'ait pas suivi une recommandation que je fais depuis 2010, celle d'inclure dans la fiche synthétique des prêts, des informations précisant les spécificités de certains prêts (prêts relais, prêts in fine, prêts étudiants, prêts travaux, prêts avec différé d'intérêts ou d'amortissement, etc.) comme par exemple, le coût d'un report d'échéance, les conditions de facturation des indemnités de remboursement anticipé (IRA) ou de leur exonération, les coûts des phases d'utilisation et de remboursement, etc. BNP Paribas aurait vraisemblablement évité plusieurs réclamations et la médiation, plusieurs avis.

Par ailleurs, lorsque leur prêt a été envoyé au service contentieux de la banque, les clients ne comprennent pas toujours l'intervention de la société de recouvrement mandatée par BNP Paribas et remettent souvent en cause le montant de la dette réclamée.

Moyens de paiements

Les avis relatifs aux moyens de paiement (107 dossiers) diminuent de 7,8 % par rapport à 2011 (116 dossiers).



Sur les 107 avis rendus, une grande majorité (61 %) relève de problèmes sur les cartes de paiement (1), même pourcentage d'avis qu'en 2011. Les tendances concernant les autres moyens de paiement restent similaires à celles de l'année dernière.

Ce sont essentiellement les fraudes dues aux retraits dans les DAB ou aux paiements de proximité par carte bancaire qui remontent à la médiation (2). En effet, si les fraudes d'achat via internet explosent en France, les clients sont remboursés dans 98 % des cas.

Les dossiers de fraude ou les opérations contestées par les clients non remboursés par la banque relèvent, en général, d'opérations effectuées avec la carte et son code et exceptionnellement d'opérations sur internet validées par saisie du code envoyé par SMS. Les

(1) Les cartes bancaires sont devenues depuis plusieurs années le premier moyen de paiement en France alors que le nombre de chèques émis ne cesse de baisser (4e position des moyens de paiement). « Le chèque ne représente plus que 17 % des opérations de paiement de 2011 contre 18 % en 2010. Il représentait la moitié des paiements il y a 10 ans » Source BCE Statistiques de paiement, septembre 2012, cités par la FBF chiffres clés du 08/10/2012.

(2) En France en 2011, 16 % des fraudes concernent les retraits, 61 % les paiements à distance avec une augmentation très forte chaque année et 23 % les paiements de proximité et les automates. Le taux de fraude représente 0,057 % des transactions alors qu'il se monte à 0,262 % sur internet. Alexandre Stervinou, adjoint au service de la surveillance des moyens de paiement scripturaux (Banque de France) exposé du 31/01/2013 à la FBF pour les médiateurs bancaires.

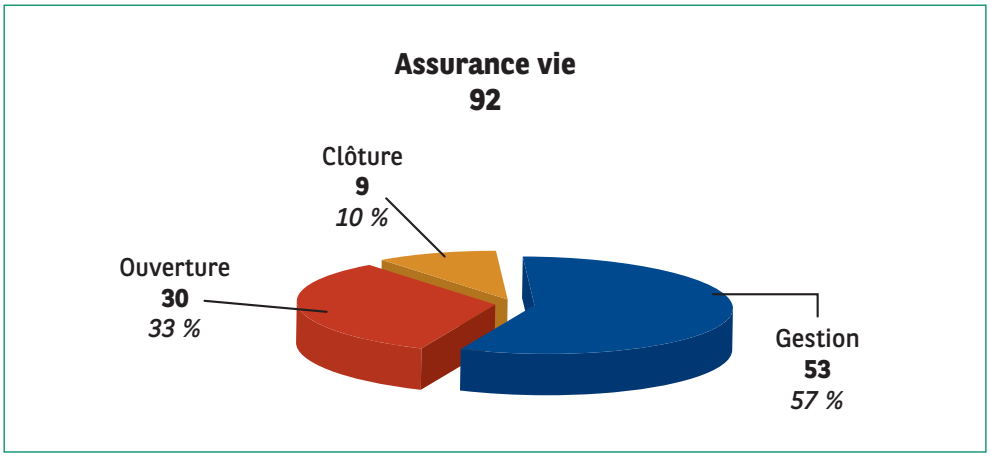
clients sont en général de bonne foi. Ils soupçonnent leur carte d'avoir été contrefaite car ils disent être toujours en sa possession. La carte bancaire est un moyen de paiement sécurisé grâce à la norme EMV (Europay Mastercard visa) ; l'une des normes les plus fiables en matière de sécurisation des moyens de paiement.

Les fraudes proviennent donc vraisemblablement de détournement d'une carte bancaire par une personne proche du client. J'ai émis, à ce sujet, une recommandation à BNP Paribas concernant les litiges avec des clients convaincus de la contrefaçon de leur carte (cf. chapitre 3).

Par ailleurs, certaines plaintes concernent des clients qui n'ont pas reçu leurs billets alors que le DAB n'indique aucune erreur.

Assurance vie

Le nombre d'avis concernant le domaine de l'assurance vie a augmenté de 24,3 % en 2012 (+18 dossiers) par rapport à 2011 (74 dossiers) et de 76,9 % par rapport à 2010. Les 92 avis relatifs aux problèmes liés à l'assurance vie (hors conseil) représentent en 2012, 12,4 % des avis rendus.

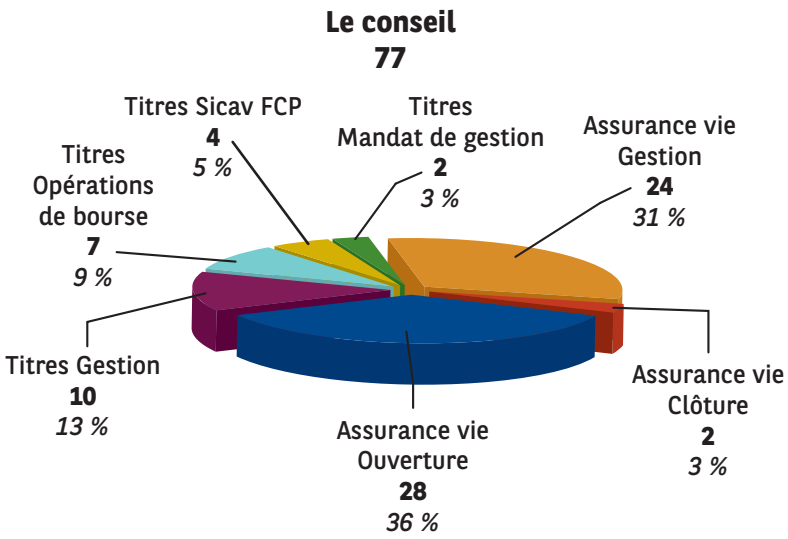


Ce domaine, en nette augmentation, voit une majorité d'avis rendus sur des conflits liés à la gestion de l'assurance vie (57 %), suivis de l'ouverture (33 %) et enfin de la clôture (10 %). Ce sont les dossiers qui parviennent à la médiation pour non respect du profil du client, défaut d'information sur le risque, délais dans les opérations d'arbitrage.

Comme d'habitude, lorsque la bourse chute, les réclamations relatives au défaut de conseil ou de risque dissimulé, se montrent plus nombreuses. Les clients mettent en avant qu'ils ne sont pas spécialistes et qu'ils ont fait une pleine confiance à leur conseiller.

Souvent à la jonction entre la compétence de BNP Paribas et celle de l'assureur, avec mon équipe et Cardif (groupe BNP Paribas), nous essayons de trouver une solution. Mais il m'arrive de ne pouvoir traiter qu'une partie du conflit, l'autre relevant de la responsabilité de Cardif et de son médiateur. Je propose alors au client de saisir le médiateur des Assurances et lui indique son adresse.

Le conseil



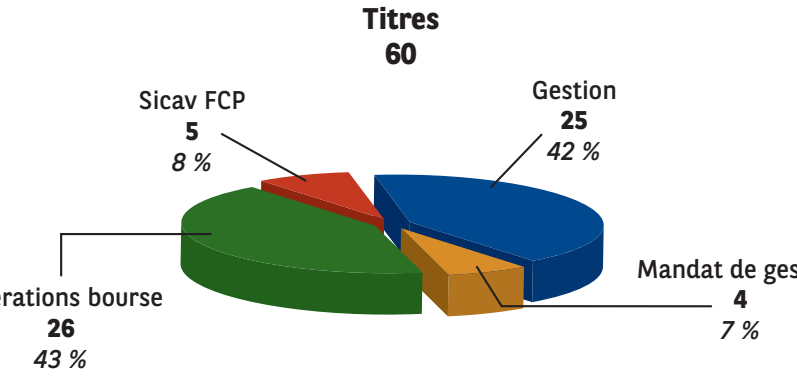
77 avis soit près de 10 % des avis rendus en 2012 concernent des différends relatifs aux conseils prodigués aux clients par les professionnels de la banque. Les litiges relatifs à l'assurance vie représentent 70 % des litiges (54 dossiers – 24 dossiers pour la gestion, 28 en ouverture de compte, 2 de clôture) et 30 % relatifs aux titres avec 12 dossiers pour des litiges liés à la gestion ou au mandat de gestion et 7 avis liés à l'exécution d'opération de bourse.

Comme toujours, lorsque les marchés chutent, les clients reprochent à leur banque de les avoir forcés à souscrire ou à effectuer des arbitrages sur des produits à risque alors que le client se considère comme non spécialiste.

Les dossiers pour défaut de conseil sont souvent difficiles à traiter notamment quand les investissements sont anciens et que les comptes rendus d'entretiens ne sont plus disponibles ou que la banque n'est pas en mesure de me fournir le profil financier du client de l'époque.

Titres

Le nombre d'avis rendus sur les titres a augmenté de deux tiers par rapport à 2011.



Sur les 60 avis rendus, 43 % concernent les opérations de bourses (défaut d'exécution des ordres dans les délais), 49 % la gestion et les mandats de gestion (non respect du profil du client, critiques sur l'application des mandats de gestion).

Caractéristiques des avis

Les délais

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

Le délai moyen de réponse en 2012 a été de 54 jours contre 83 jours en 2011. 507 avis (soit 68,5 % des avis) ont été traités dans les délais légaux de 2 mois. Ils étaient 218 en 2011 (soit 35 % des avis). Il a fallu, en 2012, rattraper un très gros retard dans le traitement des dossiers dû à des problèmes de personnel en 2010. 135 dossiers attendaient d'être traités fin 2011 auxquels s'est ajoutée une augmentation, importante en début d'année, du nombre de saisines.

Grâce à des modifications dans les procédures de traitement mises en place au Secrétariat de la médiation et surtout, à une mobilisation très forte de l'équipe renforcée d'une personne pendant 6 mois, les délais légaux ont pu être respectés, à partir d'août 2012. Seuls quelques dossiers demandant le désarchivage ou des recherches difficiles, sont, à partir de cette date, traités au-delà de 60 jours avec une moyenne de 3 avis par mois hors délais légaux.

Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client

Conclusions		**BNP Paribas** Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables **253 dossiers**	Conclusions totalement favorables	103
	Conclusions partiellement favorables	146
Conclusions défavorables au client ou n'ayant pas d'enjeu financier		492

Sont comptabilisés dans le tableau ci-dessus, les avis donnant raison au client en général sous forme d'indemnisation financière. Mais, avant d'analyser les causes des avis favorables, je souhaite remettre en question, cette interprétation de « favorable ». En effet, comment classer les dossiers pour lesquels il n'est pas donné satisfaction aux demandes financières du client, mais à qui le médiateur apporte des explications suffisamment claires pour permettre de régler le litige et recréer des liens apaisés et de confiance ? Les clients en colère de la manière dont ils ont été traités, sûrs de leur droit, demandent presque toujours une indemnité financière.

Les avis sont donnés en droit et/ou en équité.

L'essentiel des dossiers traités en droit relève de la non application ou de l'interprétation erronée ou trop restrictive de textes règlementaires, de procédures internes à la banque qui peuvent pénaliser certains clients, du non respect d'engagements pris ou d'erreurs que la banque ou le client ne veut pas reconnaître. Plusieurs de ces dossiers n'auraient jamais dû parvenir à la médiation, si la réclamation avait été traitée autrement.

Si la banque n'a pas commis d'erreur, les dossiers favorables au client sont traités en équité en fonction de la situation du client, de sa bonne foi, de sa capacité à comprendre les documents qu'il signe, de la qualité du conseil donné, du coût de la gestion du litige par rapport à l'indemnisation demandée.

Pour les avis défavorables, il est important de noter que sont classées dans cette catégorie, les nombreuses réponses à des réclamations relevant d'un défaut de connaissance de textes réglementaires s'appliquant à la banque (par exemple, l'inscription aux fichiers d'incidents de paiements vécus comme une agression de la banque) ou d'un problème d'interprétation erronée des textes (par exemple, ceux relevant de l'utilisation frauduleuse des cartes bancaires ou de la perception d'indemnités de remboursement anticipé de prêt). L'avis émis explique les textes auxquels la banque ne peut souvent se soustraire.

Certains clients le comprennent et me remercient, d'autres contestent parfois violemment l'avis, le rôle de la médiation et mon indépendance, refusant leur propre responsabilité ou le bien fondé de l'application des textes.

Les autres dossiers défavorables relèvent en général d'engagements du client non respectés ou de mauvaise foi même si je juge ceux-ci minoritaires (non respect des montants de découvert autorisé, retraits ou achats contestés alors qu'effectués avec la carte et le code, voire confirmés par SMS, diminution de prêts à taux zéro par montant de revenus sous évalués, accusation de défaut de conseil demandé par un client ayant une bonne connaissance des produits financiers, etc.).

Aspects financiers

	BNP Paribas **Montant des rétrocessions et indemnisations**
Minimum par dossier	2 €
Maximum par dossier	49 142 €
Moyenne	1 265 €

Le montant global des indemnités versées aux clients s'élève en 2012 à ***315 019 €*** (259 343 € en 2011) qui se répartissent pour les avis traités en droit pour 253 025 € et en équité pour 61 994 €.

■ ■ ■ Le traitement des saisines et des avis rendus pour Cortal Consors

Cortal Consors 2012	**Courriers reçus**	**Éligibles**		**Non éligibles**		**Avis**	
	Nombre	Nombre	% sur le nombre de courriers reçus	Nombre	% sur le nombre de courriers reçus	Nombre	% sur le nombre de courriers reçus
Année 2009	246	109	44 %	8	3 %	15	6 %
Année 2010	140	132	94 %	8	6 %	8	6 %
Année 2011	***170***	***168***	***99 %***	***2***	***1 %***	***9***	***5 %***
Année 2012	***111***	***109***	***98 %***	***2***	***2 %***	***15***	***14 %***
Évolution Nb	- 59	- 59		0		6	
Évolution %	- 35 %	- 35 %		0 %		67 %	

Alors que l'année 2011 avait été marquée par une hausse du nombre de dossiers adressés à la médiation par rapport à l'année précédente, l'année 2012 a donné lieu à une baisse de l'ordre de 35 % qui correspond approximativement à la baisse de l'activité globale « réclamation » de Cortal Consors.

Cependant, la part des demandes ayant fait l'objet d'un avis et qui était de 5,29 % en 2011, a connu une hausse notable puisqu'elle est de 13,63 % en 2012. Il est nécessaire d'observer l'évolution de ce taux sur une plus longue période afin de pouvoir forger des certitudes, mais il est possible que ce taux reflète deux périodes très différentes. En effet, depuis le premier septembre 2012, la Direction générale de Cortal Consors n'est plus une voie de recours interne « obligatoire ». Dès lors, la médiation est « mécaniquement » sollicitée de manière plus appropriée par les clients, qui se voient moins souvent opposer des voies de recours non-épuisées. Une augmentation structurelle significative du taux de sollicitation de la médiation est envisageable (25 % au lieu de 5 à 6 % les années passées. Ceci reste à confirmer sur 2013).

Malgré les évolutions réglementaires intervenues en 2012 (indications des voies de recours en cas de réponse négative de la Banque), la proportion de dossiers adressés à la Médiation est restée relativement stable à ce jour. Cette donnée devra, elle aussi, être suivie attentivement sur 2013 pour observer un éventuel changement d'attitude chez les clients de Cortal Consors. Il serait également intéressant de vérifier si tel est également le cas pour le médiateur de l'AMF dont les coordonnées sont indiquées sur tous les courriers de réponse négative de la banque. Il se peut en effet, que les clients préfèrent saisir le médiateur de l'AMF, jugé plus impartial qu'un médiateur attitré d'une banque.

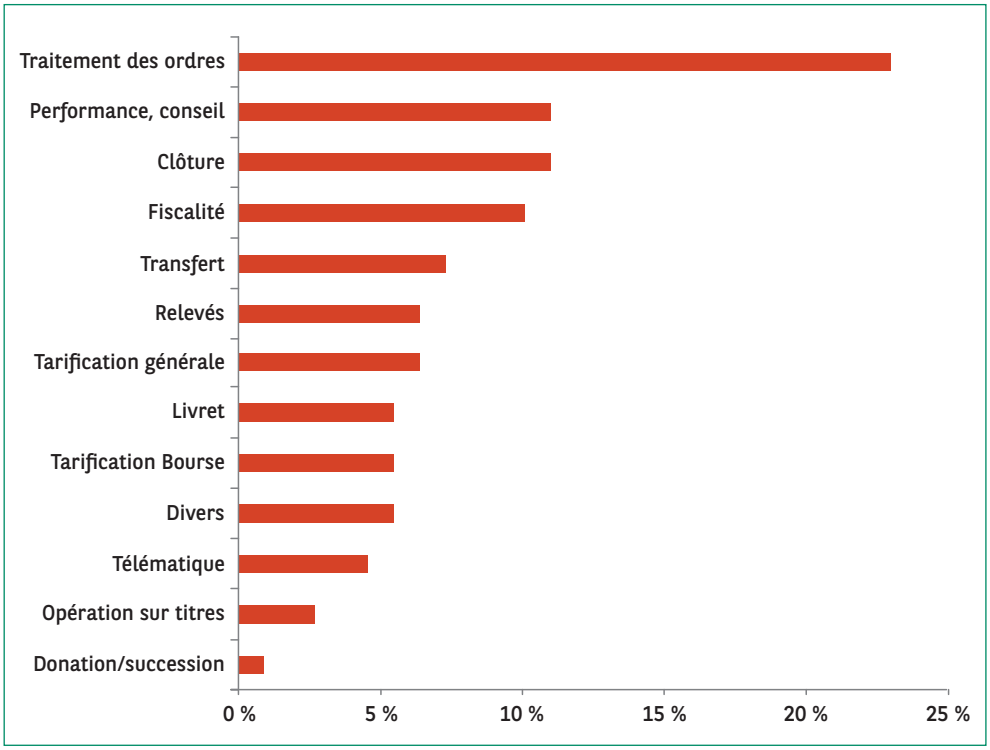
Analyse des saisines

Concernant l'évolution des motifs de saisines, le traitement des ordres sur placements financiers représente toujours la majeure partie des dossiers.

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

- 111 dossiers ont été reçus en 2012 soit 35 % de moins qu'en 2011 dont 2 non éligibles (comme en 2011). 109 dossiers sont donc éligibles mais 85 % des saisines de médiation reçues ont été renvoyés sur la banque car les recours internes (1) n'étaient pas épuisés (94 dossiers). 15 avis (soit 14 % des dossiers reçus) ont été rendus en 2012 soit 67 % de plus qu'en 2011 (5 % des demandes reçues).
- Sur l'année 2012, les réclamations adressées au Médiateur ont principalement porté sur le traitement des ordres (modalités/délai d'achat/vente de produits financiers) pour plus de 23 %. Les autres motifs de réclamation les plus récurrents ont été la performance des placements détenus et le conseil apporté par Cortal Consors (11 % des dossiers) ainsi que le traitement des demandes de clôtures (11 % des dossiers également).

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



Quant à ceux n'étant pas éligibles à la Médiation (au nombre de deux) ils concernaient les conditions générales relatives à un contrat d'assurance-vie d'une autre société en dehors du groupe de BNP Paribas, ainsi que les modalités de commissionnement des apporteurs d'affaires.

Analyse des avis rendus

Les 15 dossiers qui ont donné lieu à un avis de la médiation peuvent être répartis selon les motifs suivants :

- Performance et conseil : 5 dossiers (1 avis favorable),
- Traitement des demandes de clôture : 3 dossiers,
- Transferts de compte : 2 dossiers (2 avis favorables),
- Tarification : 2 dossiers,
- Traitement des ordres : 2 dossiers (1 avis favorable),
- Fiscalité : 1 dossier.

Les délais

Le délai moyen de l'année 2012 a été de 24 jours ouvrés pour un objectif de 44 jours ouvrés (2 mois), soit en légère baisse par rapport à l'année 2011 (26 jours). Il était de 31 jours en 2010.

L'acceptation des solutions proposées par la médiation

4 avis sur 15 ont été favorables au client pour une indemnisation totale de 4 267 € (de 31 € à 2 850 €). À l'exception d'un client qui s'est vu proposer un montant inférieur à ce qu'il sollicitait, les clients concernés ont été satisfaits et ont acceptés les propositions qui leur ont été formulées.

Chapitre 3 :

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

L'émission de recommandations à la direction générale de la banque pour améliorer la qualité de service offerte aux clients, relève d'une des missions légales des médiateurs bancaires. En 2012, je note une amélioration de la part de BNP Paribas et de Cortal Consors dans le suivi des recommandations émises. Une réunion, bimestrielle pour BNP Paribas avec la Responsable des relations avec les associations de consommateurs et semestrielle pour Cortal Consors avec le Responsable qualité et consommateurs, est organisée ; que ce soit pour la clientèle des particuliers et la clientèle des entrepreneurs. Elles permettent ainsi de faire le point des suites données aux recommandations des médiateurs et l'analyse des nouveaux dysfonctionnements constatés. Une majorité de recommandations proposées pour 2012 a été prise en compte par la banque. En revanche, ont été reportées à 2013, les recommandations qui avaient un impact sur le fonctionnement du Secrétariat de la médiation. D'un commun accord avec BNP Paribas, la priorité de la médiation en 2012 a été de retrouver des délais légaux de traitement des dossiers de médiation, repoussant ainsi d'autres suggestions d'amélioration à l'année suivante. Elles sont reprises dans les recommandations pour l'exercice 2013.



« Lors d'une réunion bimestrielle d'analyse des litiges traités par les médiateurs. de gauche à droite : Dominique Chevaillier Boisseau, médiatrice pour la clientèle des particuliers, Frédéric Gaudin, Responsable du Secrétariat de la médiation, Dominique Légé, médiateur pour la clientèle des entrepreneurs et Raphaële Leroy, Responsable des relations avec les associations de consommateurs ».

Depuis fin 2012, une réunion est organisée tous les deux mois entre la nouvelle responsable des relations avec les associations de consommateurs, le responsable du Secrétariat de la médiation et les deux médiateurs, clientèles des particuliers et des entrepreneurs, afin d'analyser les pistes d'amélioration proposées.

Suivi des recommandations de 2011

Comme mentionnée en introduction de cette partie, la priorité de l'équipe chargée de la médiation en 2012, a été de réduire les délais de traitement des dossiers de médiation. Ce qui est obtenu aujourd'hui, mais demande une vigilance sans borne. De ce fait, plusieurs recommandations, impliquant fortement l'équipe, ont été repoussées à 2013.

Thème	Recommandation 2011	Suivi
Successions	Suivi des travaux entre le Conseil Supérieur du Notariat et BNP Paribas pour améliorer le développement d'outils communs et diminuer les délais.	Ce suivi semble à l'abandon.
Renforcer l'information sur les coordonnées du médiateur	Communiquer les coordonnées du Médiateur sur les courriers de réponse aux réclamations reçues par la banque. Application de la recommandation ACP/AMF.	• En place chez Cortal Consors depuis début septembre 2012. • Instructions données par BNP Paribas. En cours de déploiement dans les services.
Évolution de la charte	• Délais de prescription à mieux expliquer. • Dates d'ouverture et clôture de la médiation à préciser. • Recours obligatoires avant de pouvoir saisir le médiateur. • Processus de désignation des médiateurs à formaliser.	Un projet de nouvelle charte tenant compte des recommandations du CMB et de la directive européenne sur les ADR est en cours d'analyse par les services juridiques de BNP Paribas et de Cortal Consors. La nouvelle charte devrait être validée d'ici l'été 2013.
Améliorer la pédagogie d'information sur des prêts particuliers : étudiants, travaux, report de mensualités	Dans la fiche synthétique, remise lors d'un prêt, reprendre les spécificités du prêt en question (Montant des IRA, reports d'échéance et ses conséquences, spécificités des prêts travaux, etc.).	Cette amélioration n'a pas, pour l'instant, été prise en compte par BNP Paribas.
Renforcer la protection du consommateur sans déresponsabiliser les acteurs	Pour s'assurer de la compréhension des documents et du contenu des contrats, renforcer les tests auprès de panels de consommateurs.	Une clarification des documents est en cours.
	Envoi au client de messages ciblés soit par messagerie électronique soit sur les extraits de compte: comme par exemple, rappeler le coût ou les conséquences d'un rejet de chèques, les risques courus d'échéances de prêt non payées, etc.	Les messages ciblés existent déjà mais sont plutôt à usage commerciaux plutôt qu'à usage pédagogiques. Il ne doit donc pas être difficile de mettre en place ce dernier type de messages. Les frais et tarifs sur les conséquences financières sont envoyés par la poste à chaque modification mais sont-ils lus ?

Thème	Recommandation 2011	Suivi
Améliorer le traitement des réclamations	Mieux expliquer les frais facturés et lister les opérations facturées.	De plus en plus nombreux sont les RRC, qui prennent la peine d'expliquer au client ce qui leur est facturé en listant les opérations concernées. Par ailleurs, tout un processus de détection et d'accompagnement des personnes fragilisées se met progressivement en place.
	Compléter la formation des responsables relations consommateurs (RRC) par une formation à la gestion des conflits et à la nécessité de développer l'empathie et la co-responsabilité.	Recommandations non suivies en 2012.
Améliorer la qualité de la médiation	Sécuriser le processus de traitement des dossiers de médiation en séparant la médiation du service consommateur.	Fait depuis octobre 2012 pour BNP Paribas. Difficile à mettre en place chez Cortal Consors mais de nouvelles procédures ont été décidées pour assurer la neutralité de celui qui traite le dossier de médiation.
	Obtenir les moyens pour analyser les contestations. Analyser les motivations des clients faisant appel à la médiation et mesurer leur satisfaction par rapport à la médiation.	Actions décidées et moyens mis en place pour un démarrage mi 2013.
Améliorer la qualité et les délais de la médiation	Renforcer la compétence de l'équipe médiation, notamment par une formation sur les spécificités de la médiation.	Prévu pour 2013. Un programme doit être défini avec les responsables du service.
	Mise à disposition de moyens temporaires en cas d'absence prolongée ou de dérapage de délais.	Fait en 2012. Amélioration notoire des délais.
	Accorder un budget à la médiation.	Budget accordé et géré au niveau du Secrétariat de la médiation.
	Rendre plus visible le processus de désignation du médiateur.	Un processus de désignation des médiateurs a été testé fin 2012. Il doit maintenant être formalisé par écrit et diffusé.
	Porter à une durée de 3 ans renouvelable et/ou prorogeable pour un ou deux ans le mandat du médiateur.	A priori d'accord, mais décision à formaliser.
	Mettre en place un processus de saisine par internet.	Reporté à 2013.
	Renforcer l'outil statistique pour acquérir une meilleure connaissance de la nature profonde, sensible, des différends : conflit ancien mal traité, incompréhension, problèmes relationnels, etc.	À étudier en 2013.

Recommandations 2013

Thème	Constat	Propositions
Améliorer l'information du client	***Pour les prêts, plus de transparence dans les frais de décompte*** Lorsqu'un client demande un remboursement anticipé, la banque inclut les frais de décompte dans le prélèvement de l'échéance du prêt suivant. Les clients ne comprennent pas pourquoi l'échéance est majorée et accuse la banque de dissimulation de frais ce qui nuit à son image.	Demander à la banque d'exécuter deux prélèvements différents : un pour facturer les frais de décompte et un pour l'échéance du prêt.
	Mieux informer les clients en surendettement, sur les moyens de paiements dont ils peuvent disposer (ex. impossibilité d'émettre des virements au moyen de la banque à distance (internet)). La convention de compte spécifique surendettement prévoit l'ensemble des moyens de paiement possibles mais la banque doit adapter son offre en fonction du client.	Joindre à la convention de compte un document spécifique au client pour lui confirmer l'offre dont il peut disposer. Bien l'expliquer au client lors de la mise en application du plan.
	Sur les OST en cours Plusieurs clients se sont plaints de ne pas avoir reçu (alors dans des délais trop courts) le courrier les informant d'une OST. La banque ne garde pas trace de l'envoi de ces courriers. L'envoi de l'information sur les OST permettant aux conseillers de prendre l'initiative d'un contact avec les clients concernés a été supprimée sauf pour les conseillers de la banque privée.	Pourquoi ne pas diffuser via internet des alertes aux agences quand leurs clients sont concernés ? Elles pourront facilement relayer l'information auprès de clients sensibles avant qu'ils ne reçoivent leur courrier. C'est également une bonne manière d'être proactif dans la relation avec les clients autrement que dans le seul but de leur vendre de nouveaux produits.
	Renforcer l'information du client pour éviter le phishing Lorsqu'un client effectue une opération via BNP net ou sur internet, BNP Paribas demande une validation au choix du client soit par courriel soit par SMS. Or, le message envoyé par la banque ne précise pas le type d'opération effectué. Un client ayant fait l'objet d'un phishing a ainsi validé l'envoi d'un virement de son solde bancaire alors qu'il pensait valider un changement anodin demandé par les fraudeurs sur un faux site internet identique à celui de sa banque.	Pourquoi ne pas être plus précis sur l'opération effectuée du genre : « virement à X » « Mot de passe changé » « Virement de XXX € » ?

Thème	Constat	Propositions
Améliorer l'information du client (suite)	***Sur les délais et conséquences d'un transfert de comptes titres dans un autre établissement*** Des clients ayant demandé à leur banque de transférer leur compte titre dans un autre établissement bancaire n'ont pu pendant plusieurs semaines effectuer d'opérations sur celui-ci. Cette opération en effet, interdit toute gestion du compte pendant ce transfert qui peut prendre plusieurs semaines sans que les clients aient été prévenus.	En accusant réception de la demande du client, le prévenir des modalités de transfert de compte : délais approximatif que prendra le transfert d'un compte ; impossibilité d'effectuer des opérations tant que le compte n'est pas transféré ; blocage du transfert tant que le solde est négatif, etc.
Mieux traiter les réclamations et les plaintes concernant les fraudes à la carte bancaire	Les personnes fragiles, des clients de bonne foi se plaignent d'incidents survenus lors d'un retrait ou d'un dépôt d'espèces dans des automates. Ils contestent avoir obtenu leurs billets, ou ne pas avoir été l'initiateur d'un retrait. Quand les clients se plaignent, il est facile pour l'agence de visionner le film de surveillance et de noter ce qu'il a pu observer.	Exiger que les agences visionnent immédiatement les films dès qu'une réclamation est faite à l'agence et qu'elle consigne par écrit ce qu'elle a constaté. Demander à conserver plus longtemps les films lorsqu'il y a plainte pour pouvoir permettre aux services de Police de les visionner.
	Quand le client se plaint de ne pas avoir effectué des opérations avec sa carte, il est facile de vérifier par lecture de la puce les dernières opérations effectuées sous réserve que la puce ne soit pas détruite lorsqu'il fait opposition.	Rappeler aux agences, que suivant la réclamation du client, il est possible de lire la puce et indiquer ainsi au client les opérations effectuées avec la carte et son code. Ne détruire la puce que si le client ne souhaite pas cette vérification.
Recommandations 2011 non encore décidées par BNP Paribas	• ***Successions :*** relancer le suivi des travaux avec le Conseil supérieur du notariat. • ***Évolution de la charte médiation :*** Valider la nouvelle charte d'ici à fin juin 2013. • ***Pédagogie des prêts spécifiques :*** mettre en place plus d'information sur la fiche de synthèse du prêt. • ***Messages pédagogiques ciblés sur extraits de compte.*** • ***Compléter la formation des Responsables relations consommateurs*** sur la gestion des conflits et le développement de l'empathie et de la coresponsabilité.	

Conclusion

La médiation auprès de BNP Paribas et de Cortal Consors s'inscrit comme la dernière étape du processus de satisfaction des clients lorsque ceux-ci sont mécontents du service offert. Ce processus commence par la relation du conseiller avec son client au sein d'une agence et passe par le traitement des réclamations par les Responsables relations consommateurs auprès des directions régionales pour BNP Paribas et de la Direction générale pour Cortal Consors.

Bien que je note une réelle amélioration dans les explications données par les Responsables relations consommateurs de la banque, lorsqu'un client n'est pas satisfait et que les réclamations diminuent dans les deux banques dont je suis la médiatrice, les demandes de médiations continuent d'augmenter année après année ce qui démontre une vraie reconnaissance du service que peut apporter le médiateur, tiers neutre et impartial.

Pour 2012, nous nous étions fixés, mon équipe et moi-même de renforcer la qualité du service rendu par la médiation. Cette amélioration commençait par une action prioritaire entre toutes : la réduction des délais de traitement des médiations qui a demandé une forte implication de la médiatrice, de ses équipes et de BNP Paribas. Objectif atteint puisqu'à partir d'août 2012, nous avons enregistré une moyenne de deux dossiers par mois au-delà des deux mois légaux, relative à des médiations impliquant des recherches difficiles ou un désarchivage de documents.

Nous allons poursuivre en 2013, cette politique d'amélioration continue de la qualité de la médiation. BNP Paribas s'est engagée à mettre en place des moyens temporaires supplémentaires avec pour objectifs de :

- Affiner les statistiques et mieux mesurer les motifs de litige autres que « techniques » ou « économiques » comme par exemple les problèmes relationnels, les dossiers liés à une incompréhension ou méconnaissance des textes...
- Analyser les motifs de contestation des avis.
- Étudier la faisabilité d'une certification de service de la médiation.
- Mesurer la satisfaction des clients.
- Étudier les possibilités de saisines par internet.

En 2012, je m'inquiétais du nécessaire équilibre à trouver entre mesures de protection du consommateur et responsabilisation de l'ensemble des acteurs : banques et clients. Il me semble important qu'une réflexion soit conduite entre professionnels, associations de consommateurs et tutelles des professions pour analyser l'efficacité de ces textes en matière de coresponsabilité consommateurs/professionnels. J'espère arriver en 2013 à en convaincre mes interlocuteurs habituels auprès des tutelles de la banque et des associations de consommateurs.

Annexes

Annexe 1 : **Les évolutions des textes officiels et des engagements de la profession bancaire en faveur des clients ; des consommateurs ; de la médiation** 36

La médiation 36

Les crédits 37

Les placements et produits financiers 39

Les successions 40

Les relations banques/clients 40

Nouveau code de procédure civiles d'exécution 41

Annexe 1 bis : **Recommandation du Comité de la médiation bancaire sur les chartes régissant la médiation bancaire** 42

Annexe 2 : **Le processus de traitement des dossiers** 46

Annexe 3 : **Les statistiques** 47

Annexe 4 : **La Charte de la médiation de BNP Paribas** 48

Annexe 5 : **La Charte de Cortal Consors** 51

Annexe 1

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

Après de nombreux textes publiés en 2010 et 2011, pour renforcer le contrôle des banques, améliorer la protection du consommateur et promouvoir la médiation, l'année 2012 semble marquer une pause dans le vote de textes relatifs à ces sujets. Toutefois, elle a vu le lancement de plusieurs chantiers de réflexions qui si ils se concrétisent viendront modifier encore le fonctionnement des banques et la médiation de la consommation.

La médiation

Au niveau européen

Directive sur les règlements extrajudiciaires des litiges (REL) et règlement sur le traitement en ligne des litiges (RLL)

Au niveau européen, deux nouveaux textes ont été approuvés le 17 décembre 2012 par la Commission IMCO du Parlement européen concernant les litiges entre des professionnels et des consommateurs. Ces textes seront soumis au Parlement et au Conseil en mars 2013 pour être définitivement approuvés. Il s'agit :

- D'une directive relative aux règlements extrajudiciaires des litiges (REL) internes et extrafrontaliers pour garantir l'existence d'organes extrajudiciaires de qualité, chargés de régler les conflits de nature contractuelle liés à la vente de biens et à la prestation de service.
- D'un règlement en ligne des litiges (RLL) qui prévoit la création d'une plateforme européenne constituant pour les consommateurs et les professionnels, un guichet unique de litiges résultant de transactions électroniques transfrontières.

Au niveau français

Ordonnance du 16 novembre 2011

Rappelons que l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 est venue transposer la directive européenne n° 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation civile et commerciale. Elle a notamment précisé pour la France la définition de la médiation comme tout mode alternatif de règlement des litiges avec assistance d'un tiers, que le conflit soit interne ou transfrontalier. Elle étend également, la médiation au droit administratif hors prérogatives de puissance publique et au contrat de travail uniquement transfrontalier [1]. L'ordonnance instaure un certain nombre de règles parmi

(1) La Directive européenne du 21 mai 2008 englobe sous le terme de « médiation » les médiations judiciaires et conventionnelles, ainsi que les conciliations de justice en droit français mais aussi tout processus de règlement des litiges consécutifs à différends transfrontaliers.

lesquelles l'exigence de compétence, d'impartialité et de diligence du médiateur, le principe de confidentialité de la médiation et la possibilité pour les parties de donner force exécutoire aux accords issus de la médiation en les soumettant à l'homologation du juge.

Décret du 20 janvier 2012 relatif à la résolution amiable des différends (faisant suite à l'odronnance du 16 novembre 2011

Le décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012 crée un livre V dans le Code de procédure civile, entièrement consacré aux modes de résolution amiable des différends (MARD) en dehors de toute procédure judiciaire. Il précise les règles applicables aux différents MARD dont la médiation. Il indique dans son article 1533 que le médiateur doit satisfaire un certain nombre d'obligations : ne pas avoir fait l'objet de condamnations mentionnées sur le bulletin n° 3 du casier judiciaire et *« posséder, par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise eu égard à la nature du différend ou justifier, selon le cas, d'une formation ou d'expérience adaptée à la pratique de la médiation »*. Il précise en outre en son article 1534 les modalités pour faire homologuer et rendre exécutoire l'accord de médiation, si les parties le souhaitent.

Création d'une Plateforme de la Médiation Française (PMF)

La convention constitutive de la PMF a été signée par les sept représentants de ses membres fondateurs (1) au Palais Bourbon le 26 septembre 2012 en présence de Monsieur le député Dominique Raimbourg, vice-président de la Commission des Lois.

Ayant déjà élaboré ensemble, en 2008, le « Code national de déontologie du médiateur » et la tenue du « Forum ouvert », les membres fondateurs de la plateforme ont souhaité pérenniser et approfondir leur collaboration.

Ils se sont fixés de :

- Constituer un espace de rencontre et de discussion représentant tous les champs de la médiation.
- Adopter, soutenir et défendre des positions communes (cadre juridique de la médiation, modalités pratiques, au plan national et européen).
- Porter une parole commune auprès des interlocuteurs publics et privés.
- Promouvoir la médiation par des actions de communication.

■ ■ Textes relatifs aux crédits

Décret du 30 avril 2012 sur le regroupement de crédits

Le décret n° 2012-609 du 30/04/2012, publié au JO le 03/05/2012 vient préciser les modalités selon lesquelles les opérations de regroupement de crédits sont conclues afin de garantir la bonne information des emprunteurs. Il se devait d'être le dernier des quatorze décrets prévus par la loi Lagarde.

Ainsi, l'emprunteur doit se voir demander, avant la remise de la fiche d'information standardisée ou avant l'envoi d'une offre de crédit immobilier, si l'opération de crédit envisagée a pour objet le remboursement d'un ou plusieurs crédits. Si c'est le cas, l'emprunteur doit alors bénéficier d'une information complète sur les modalités, les caractéristiques et le bilan de l'opération de regroupement de crédits par le prêteur ou l'intermédiaire de crédit. Cette information fait l'objet d'un document remis à l'emprunteur par le professionnel. Le document d'information doit être établi sur la base d'éléments exacts, au moyen des pièces fournies par les prêteurs initiaux ou, à défaut, au moyen des éléments déclaratifs remis par l'emprunteur.

Le décret, mis en application le 1er octobre 2012, fixe, en outre, la présentation et le contenu du document d'information : taille de caractère minimum à 8, liste des dettes, montants et dates d'exigibilité, modalités de mise en œuvre, prise d'effet, ainsi que les éléments permettant à l'emprunteur de procéder à l'évaluation du bilan économique du regroupement envisagé, sous forme de tableau.

(1) L'Association nationale des médiateurs (ANM), le Centre de médiation et d'arbitrage de paris (CMAP), Le Club des médiateurs de services au public, la Fédération nationale des centres de médiation (FNCM), La fédération nationale de la médiation et des espaces familiaux (FENAMEF), France Médiation Réseaux d'acteurs de la médiation sociale et l'Institut d'expertise, d'arbitrage et de médiation (IEAM).

Un second décret n° 2012-1159 du 17 octobre 2012 sur le regroupement de crédits

Le décret n° 2012-1159 du 17/10/ 2012 vient clarifier un point du décret du 30/04/2012.

Le texte, initial prévoyait l'application des dispositions relatives à l'information de l'emprunteur aux opérations ayant pour objet « le remboursement d'un ou plusieurs crédits ». La nouvelle rédaction vient préciser que ces dispositions s'appliquent lorsque l'opération a pour objet le remboursement d' « au moins deux créances antérieures dont un crédit en cours ».

Rapport de septembre 2012 réalisé par Athling pour le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) sur l'impact de l'entrée en vigueur de la loi portant réforme du crédit à la consommation

Il rappelle les différents textes portant réforme du crédit à la consommation ainsi que les caractéristiques du marché du crédit à la consommation en France : l'environnement économique, la nature des prêts à la consommation, les chiffres clés et les différents acteurs. Il établit ensuite un premier bilan sur la réforme du crédit à la consommation.

Lors de la publication de la loi réformant le crédit à la consommation (Loi Lagarde), le crédit à la consommation avait déjà fait l'objet de douze lois en moins de vingt ans. Le législateur a clairement exprimé, au travers de cette nouvelle loi, sa volonté de protéger le consommateur en transférant de plus en plus de responsabilité aux prêteurs.

Les établissements de crédit ont réécrit entièrement leurs contrats de crédit pour tenir compte des ajouts ou des modifications induites par cette nouvelle loi. Ceci a eu pour conséquence l'alourdissement significatif des contrats en nombre de pages (+ 54 % de pages) et en signes (+24 % de signes).

Seulement, la loi ayant transféré de nouvelles responsabilités aux prêteurs, les consommateurs ne sont pas toujours en mesure d'appréhender la portée de leurs engagements une fois le contrat de crédit signé. Tous les acteurs rencontrés conviennent que les consommateurs maîtrisent rarement les points clés du crédit à la consommation, ou le fonctionnement détaillé des produits comme le crédit renouvelable, qui est encore parfois appelé crédit revolving. Les principales avancées de la Loi Lagarde sont encore loin d'être bien connues du grand public. Par exemple, les consommateurs connaissent-ils l'obligation d'une offre alternative à partir de 1 000 euros sur le lieu de vente pour l'achat de biens ou de prestations de services particuliers ?

Il serait souhaitable que le consommateur puisse mieux appréhender le fonctionnement du crédit qu'il souscrit, quel que soit le canal d'entrée en contact. Il reste à identifier les supports de communication les plus efficaces et les moments opportuns pour mener des actions d'information auprès du consommateur.

Le rapport constate une chute des transactions à crédit et du coup une augmentation des achats débités en une fois sur le compte bancaire sans que l'on sache bien comment les consommateurs ont trouvé les liquidités pour ce financement qui serait de l'ordre de 1,2 milliards d'euros.

De plus, la loi de réforme du crédit à la consommation est encore en phase transitoire pour deux mesures phares :

- La convergence des taux d'usure a commencée le 1er juillet 2011. Elle doit s'achever le 1er avril 2013 une fois l'égalisation des taux d'usure par tranche de montant terminée. Les dispositions de convergence ont été précisées dans des décrets publiés le 22 mars 2010. Le rapport constate déjà que la baisse constatée des taux d'usure impacte sur la rentabilité des opérations de crédit renouvelables pour les prêteurs ce qui devrait ralentir leur développement.
- Les durées mensuelles maximales d'amortissement des comptes de crédit renouvelable s'appliquent pour les comptes ouverts avant le 1er mai 2011. Les établissements de crédit ont jusqu'au 1er mai 2014 pour mettre l'ensemble de ces comptes en conformité avec cette disposition avec l'accord de l'emprunteur.

Enfin, le rapport pointe certaines « zones grises » à améliorer : le relevé de compte du crédit renouvelable, la fiche de dialogue qui pourrait faire l'objet d'un modèle type, la formation des conseiller et des « vendeurs » jugée incomplète, la réduction du nombre de pages des contrats et une meilleure pédagogie des « résumés ».

■ ■ ■ Textes relatifs aux placements et aux produits financiers

Accords européens sur les produits dérivés : un pas important vers des marchés plus transparents et plus sûrs

Le règlement européen sur l'organisation des activités sur produits dérivés négociés sur les marchés de gré à gré a été adopté le 9/02/2012. Le règlement prévoit principalement le passage obligatoire en chambre de compensation des produits dérivés qui seront standardisés par l'AEMF. Cette procédure devrait permettre de réduire le risque systémique en limitant l'impact d'une éventuelle défaillance d'un acteur sur ces marchés.

Le 19 décembre 2012, la Commission européenne a adopté neuf normes techniques de réglementation et d'exécution afin de compléter les obligations définies aux termes du règlement sur les produits dérivés de gré à gré, les contreparties centrales et les référentiels centraux (aussi dénommé ***règlement sur l'infrastructure des marchés européens*** – EMIR). Ces normes ont été élaborées par les autorités européennes de surveillance et approuvées telles quelles par la Commission européenne. L'adoption de ces normes techniques fixe de manière définitive les exigences en matière d'obligation de compensation et de déclaration des transactions, conformément à l'engagement pris par l'UE lors du sommet du G20 à Pittsburgh en septembre 2009.

Taxe sur les transactions financières

Une taxe sur les transactions financières a été insérée dans la loi de finances rectificatives du 14 mars 2012. Un arrêté du 12 juillet 2012, une instruction du 2 août 2012 et deux décrets du 6 août 2012 viennent préciser le régime de cette taxe qui s'applique sur trois domaines différents :

- Une taxe sur les acquisitions de titres de capital remplissant certaines conditions ;
- Une taxe sur le trading à haute fréquence portant sur les titres de capital ;
- Une taxe sur les contrats d'échange sur défaut « nus » portant sur les dettes souveraines de pays de l'UE.

La taxe sur les acquisitions de titres de capital s'applique lorsque plusieurs conditions sont remplies.

Il doit s'agir d'une acquisition à titre onéreux, d'un titre de capital admis aux négociations sur un marché réglementé français, européen ou étranger et émis par une société dont le siège social est situé en France et dont la capitalisation boursière dépasse un milliard d'euros au 1er janvier de l'année d'imposition et donnant lieu à un transfert de propriété.

Neuf situations spécifiques ont été exonérées de cette taxe, comme par exemple les acquisitions réalisées dans le cadre d'activités de « tenue de marchés ».

Le taux de la taxe est porté à 0,2 %.

Un rôle central est confié au dépositaire central qui a pour mission de collecter les déclarations fiscales et la taxe auprès des redevables et de reverser la somme globale aux autorités fiscales françaises. Il a aussi pour rôle de mettre en place une série de contrôles.

À défaut de transmission des informations à Euroclear, ou en cas de retard ou d'inexactitude dans les informations transmises, le redevable s'expose à des sanctions pouvant aller jusqu'à 40 % du montant de la taxe due.

Recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel sur la commercialisation des comptes à terme

L'ACP a publié une recommandation n° 2012-R-02 le 12/10/2012 sur la commercialisation des comptes à terme faisant suite au constat par l'ACP d'une multiplication des offres bancaires portant sur des comptes à terme destinés aux particuliers, assorties de conditions promotionnelles parfois complexes et associées à divers comptes et produits.

La recommandation entrera en vigueur le 1er juin 2013. Elle définit les bonnes pratiques que devront suivre les établissements de crédit et intermédiaires en opérations de banques et en services de paiement, dans la commercialisation des comptes à terme. Elle couvre trois domaines.

- L'encadrement des communications à caractère publicitaire, qui devraient mentionner expressément le caractère « à terme » du compte, présente le produit de façon équilibrée entre caractéristiques avantageuses et moins favorables.

- L'établissement d'un document d'information précontractuel qui devra contenir de manière claire, apparente et compréhensible, la nature du produit, les conditions financières du compte, les conditions des éventuelles offres promotionnelles, les modalités de fonctionnement du compte.
- L'information du déposant après souscription du contrat de l'état actualisé de son placement et des modalités de renouvellement de son compte.

Les successions

Règlement européen relatif aux successions transfrontalières

Le 4/07/2012, le Parlement européen a adopté le règlement 650/2012 relatif aux successions transfrontalières qui prévoit la mise en place d'un certificat successoral européen. Mis en application aux successions ouvertes dès le 17/08/2015, le certificat constituera une preuve supplémentaire de la qualité d'héritier, légataire ou tiers administrateurs et de leurs pouvoirs sur les biens de la succession.

En outre, le règlement adopte le principe de l'unité de la loi successorale qui conduira, dans la majorité des cas, à l'application de la loi de l'État dans lequel le défunt avait sa résidence habituelle au moment de son décès. Le règlement admet également l'*optio juri*, à savoir la détermination par le défunt de la loi applicable à sa succession (alors que le droit français ne l'admettait pas).

À compter de la date d'application, la banque pourra recevoir les certificats successoraux européens comme nouvelle pièce héréditaire.

Relations banque/clients

La Fédération bancaire française a publié le 30 juillet 2012 une fiche repère intitulée « les mesures des banques – pour une banque plus claire et accessible à tous ».

Relations banque/clients : Les mesures prises par les banques

Mobilité :

- Clôture du compte gratuite depuis 1/01/2005.
- Guide de la mobilité disponible gratuitement dans les banques qui souhaitent accueillir un nouveau client depuis 03/2005.
- Un client qui souhaite changer de banque peut obtenir la liste des opérations automatiques récurrentes sur le compte à vue qui sera clôturé depuis mars 2005.
- Depuis mai 2008 (généralisé depuis novembre 2009), les banques proposent un service d'aide à la mobilité (prise en charge des transferts des opérations de prélèvements et virements à la place du client).

Clarté et transparence :

- Mention du total mensuel des frais bancaires et plafond de l'autorisation de découvert sur relevés de compte (01/07/2011).
- Nouvelle génération de plaquettes tarifaires avec sommaire-type et extraits standardisés des tarifs de 10 produits et services courants également accessibles sur les sites internet des banques (01/2011).
- Mise à disposition d'un récapitulatif annuel des frais liés à la gestion du compte de dépôt (01/2009).
- Tarifs accessibles facilement sur internet et dans les agences (03/2005).

- Trois glossaires (Banque au quotidien et crédit / Epargne et placements financiers / Assurance) mis à jours comptent plus de 400 termes et sont en ligne sur fbf.fr et lesclesdelabanque.com (06/2010).
- Code visuel signalant les frais relatifs au fonctionnement du compte de dépôt figure sur les relevés des particuliers (12/2005).
- Intitulés des opérations bancaires les plus courantes ont été harmonisées pour faciliter les comparaisons (12/2005).
- Liste de libellés des paiements par CB fixée par le CFONB pour faciliter la lecture des relevés (printemps 2006).
- Information renforcée pour l'assurance emprunteur (fiche standardisée d'information, choix de l'assurance, etc.) (01/07/2009).

Accès facilité de tous aux services bancaires

- Moyen d'accès gratuit aux espèces dans l'agence du client (01/03/2005).
- Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque pour ceux ne pouvant plus disposer de chéquier (virements, prélèvement, TIP, carte de paiement avec autorisation systématique, etc.). Cette gamme est proposée à un prix modéré (01/10/2005).
- La gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) inclue un nombre minimum d'alertes pour informer le client sur le niveau de son compte et une limitation des frais d'incidents (01/07/2011).
- Accès au droit au compte simplifié (04/2006).

Nouveau code

Création du code des procédures civiles d'exécution

Un code des procédures civiles d'exécution a été créé en application de la loi « Béteille » du 22/12/2010 relative à l'exécution des décisions de justice, aux conditions d'exercice de certaines professions réglementées et aux experts judiciaires.

Annexe 1 bis

Recommandation du Comité de la Médiation Bancaire relative aux chartes régissant la médiation bancaire

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

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

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

Vu l'arrêté du 29 juillet 2009,

Préambule

La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code monétaire et financier (en particulier ses Art. L.315-1 et L.615.2). La mise en œuvre de ce cadre législatif et réglementaire nécessite cependant l'élaboration au niveau de chaque entité financière dotée d'un médiateur, d'un texte d'application la plupart du temps dénommé « charte de la médiation ». Ces chartes doivent présenter une triple caractéristique : être à la fois souples et précises pour assurer un fonctionnement optimum de la procédure ; être facilement accessibles et intelligibles pour un client standard de l'établissement ; ne comporter aucune clause susceptible de dénaturer ou de limiter, de quelque manière que ce soit, la portée des textes en vigueur.

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

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

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

1. Statut du médiateur

1.1. Indépendance du médiateur

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

1.2. Nomination

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

1.3. Mandat

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

1.4. Moyens de fonctionnement

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

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

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

2. Champ de compétence du médiateur

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

2.1.1. Compétence de fond

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

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

- Que seuls les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou un service bancaire distribués par un établissement de crédit (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne ….), relèvent de la compétence du médiateur dudit établissement
- Que, pour les litiges ne relevant pas de l'alinéa précédent, le médiateur saisi transmette le dossier au médiateur de l'assurance compétent, et en informe le demandeur à qui il précise les qualité et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

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

2.1.3. Compétence conventionnelle

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

2.2. Compétence procédurale

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

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

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

3. Articulation entre procédures

3.1. Médiation et recours judiciaire

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

3.2. Médiation et bénéficiaire d'une procédure de surendettement

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

4. Délais de la médiation

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

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

Que le dossier soit dès lors éligible à la médiation.

4.2. Point de départ de la procédure

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

4.3. Recours internes

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

5. Avis du médiateur et accord des parties

5.1. Préconisation du médiateur et accord des parties

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

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

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

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

5.2. Forme de l'accord

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

5.3. Suivi de l'accord

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

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

Que le terme de la médiation intervienne en cas :

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

7. Présentation générale des chartes

7.1. Rappel de la législation en vigueur

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

7.2. Terminologie

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

8. Organisation du dispositif de médiation

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

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

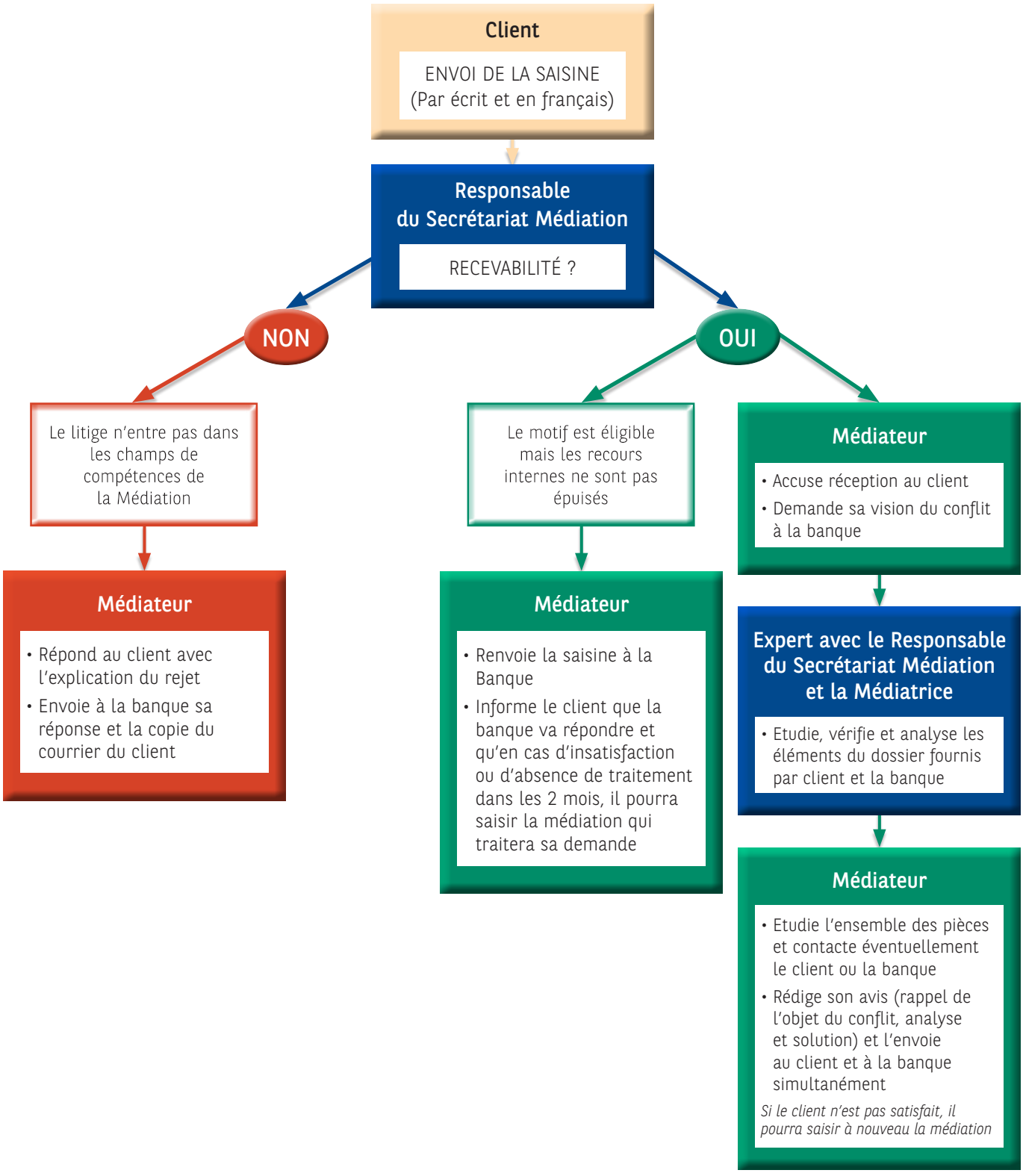
8.2. Architecture générale du dispositif

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

9. Information de la clientèle

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

Annexe 2
Le processus de traitement des dossiers



Annexe 3
Les statistiques 2012

Thèmes	Dossiers reçus		Avis	
FONCTIONNEMENT DU COMPTE	**850**	**25,6 %**	**137**	**18,5 %**
Ouverture, clôture, transfert de compte, successions	253	30 %	31	23 %
Incidents : découvert autorisé / non autorisé, interdiction bancaire…	481	57 %	90	66 %
Contestations d'écritures, modifications, demandes de documents, divers…	116	14 %	16	12 %
MOYENS DE PAIEMENT	**316**	**9,5 %**	**107**	**14,4 %**
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse…)	155	49 %	66	62 %
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification…)	62	20 %	18	17 %
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement…)	99	31 %	23	21 %
VENTES GROUPÉES	**19**	**0,6 %**	**5**	**0,7 %**
TARIFICATION	**574**	**17,3 %**	**115**	**16 %**
Tarification/fonctionnement compte de dépôt	453	79 %	80	70 %
Tarification/fonctionnement compte de titres	14	2 %	5	4 %
Tarification/autres	107	19 %	30	26 %
OPÉRATIONS DE CRÉDIT (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation…)	**305**	**9,2 %**	**125**	**17 %**
ÉPARGNE (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée…)	**59**	**1,8 %**	**32**	**2,6 %**
PLACEMENTS FINANCIERS (assurance vie) / **BOURSIERS** (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre…)	**252**	**7,6 %**	**152**	**20,5 %**
ASSURANCES (habitation, véhicule, prévoyance, décès, DIT, perte emploi)	**65**	**2,0 %**	**40**	**5,4 %**
BANQUE LIBRE SERVICE	**18**	**0,5 %**	**14**	**1,9 %**
BANQUE À DISTANCE	**20**	**0,6 %**	**14**	**1,9 %**
CONTENTIEUX	**411**	**12,4 %**		
DIVERS NON ÉLIGIBLE (non client, pas de litige, autre banque…)	**437**	**13,1 %**		
TOTAL	**3 326**	**100 %**	**741**	**100 %**

Annexe 4
Charte de la médiation de BNP Paribas

Octobre 2012

CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

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

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

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

Le mandat du Médiateur est de deux ans renouvelables.

BNP Paribas suivra en tout état de cause les recommandations du Médiateur.

I – Introduction de la procédure de Médiation

Existence d'un litige

Le Médiateur peut être saisi de tous les litiges existant entre BNP Paribas et sa clientèle de personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels, portant sur les produits bancaires et financiers et les services proposés par la Banque.

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits…) et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit, en langue française et par voie postale. Elle ne peut intervenir qu'en cas de litige, c'est-à-dire après épuisement par le client des voies de recours internes à BNP Paribas ou en cas de non réponse à sa demande écrite, dans un délai de 2 mois.

Dans ce cas, le Médiateur peut être saisi par écrit à l'adresse suivante :

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

Suspension des délais de prescription

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

Cette dernière d'une durée maximale de deux mois suspend pendant cette période la prescription des actions afférentes à l'exercice des droits objets du litige.

II – Mission du Médiateur

Le Médiateur est chargé de recommander des solutions aux litiges relatifs à la relation de BNP Paribas avec sa clientèle de personnes physiques agissant à titre non professionnel concernant exclusivement les litiges précédemment définis au paragraphe **I – Introduction de la procédure de Médiation**.

Le Médiateur s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite avec rapidité et mettra les moyens disponibles en œuvre à cette fin.

Il favorise la recherche d'une solution amiable, équilibrée et définitive au litige de la manière qu'il estime la plus appropriée sans pouvoir imposer une solution aux parties.

S'il estime que les questions en litige ne sont pas de nature à être réglées par voie de médiation, le Médiateur peut proposer à l'examen des parties les procédures ou moyens qui lui paraissent offrir les meilleures chances d'aboutir à leur traitement.

III – Déroulement de la procédure de médiation

Le traitement est oral ou écrit. La réponse du Médiateur est rédigée en français. La procédure est gratuite.

Chaque partie coopère de bonne foi avec le Médiateur et lui communique sans délai les informations et documents demandés.

Le Médiateur est libre de rencontrer séparément chaque partie.

Il statue en droit et/ou en équité.

IV – Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin :
- par l'envoi de l'avis du Médiateur,
- par la signature d'un accord amiable entre les parties, mettant fin au litige. Cet accord a alors le caractère d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code Civil,
- en cas de désistement écrit au litige du saisissant,
- en cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige,
- dans l'hypothèse où le Médiateur pressent qu'en tout état de cause les parties n'arriveront pas à un consensus,
- en cas d'assignation en justice par l'une des parties à propos de l'objet du litige ou de mandat de représentation confié à un conseil à des fins contentieuses.

Quelle que soit l'issue de la médiation, le Médiateur établit un avis qui marque la fin de sa mission (un procès-verbal de fin de mission).

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

V – Règles de déontologie

Confidentialité

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

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

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

Levée du secret bancaire

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

Loyauté

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

Indépendance

Le Médiateur est neutre, impartial et indépendant.

BNP Paribas a pris les mesures nécessaires pour garantir son indépendance.

VI – Exclusion de responsabilité

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

VII – Publicité – Rapport annuel et Charte

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

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

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

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

Elle est consultable à tout moment sur le site internet www.bnpparibas.net.

Annexe 5
Charte de la médiation de Cortal Consors

Mars 2010

CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

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

Cortal Consors a désigné un Médiateur pour sa clientèle des particuliers.

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

Le mandat du Médiateur est de deux ans renouvelables.

Cortal Consors suivra en tout état de cause les recommandations du Médiateur.

I – Introduction de la procédure de Médiation

Existence d'un litige

Le Médiateur peut être saisi de tous les litiges existant entre Cortal Consors et sa clientèle de personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels, portant sur les produits bancaires et financiers et les services proposés par la Banque.

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...) et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit, en langue française et par voie postale. Elle ne peut intervenir qu'en cas de litige, c'est-à-dire après épuisement par le client des voies de recours internes à Cortal Consors ou en cas de non réponse à sa demande écrite, dans un délai de 2 mois.

Dans ce cas, le Médiateur peut être saisi par écrit à l'adresse suivante :

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

Suspension des délais de prescription

Le Médiateur qui est saisi d'un litige informe par écrit le client et Cortal Consors de l'introduction de la procédure de médiation.

Cette dernière d'une durée maximale de deux mois suspend pendant cette période la prescription des actions afférentes à l'exercice des droits objets du litige.

II – Mission du Médiateur

Le Médiateur est chargé de recommander des solutions aux litiges relatifs à la relation de Cortal Consors avec sa clientèle de personnes physiques agissant à titre non professionnel concernant exclusivement les litiges précédemment définis au paragraphe **I – Introduction de la procédure de Médiation**.

Le Médiateur s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire pour qu'elle puisse être conduite avec rapidité et mettra les moyens disponibles en œuvre à cette fin.

Il favorise la recherche d'une solution amiable, équilibrée et définitive au litige de la manière qu'il estime la plus appropriée sans pouvoir imposer une solution aux parties.

S'il estime que les questions en litige ne sont pas de nature à être réglées par voie de médiation, le Médiateur peut proposer à l'examen des parties les procédures ou moyens qui lui paraissent offrir les meilleures chances d'aboutir à leur traitement.

III – Déroulement de la procédure de médiation

Le traitement est oral ou écrit. La réponse du Médiateur est rédigée en français. La procédure est gratuite.

Chaque partie coopère de bonne foi avec le Médiateur et lui communique sans délai les informations et documents demandés.

Le Médiateur est libre de rencontrer séparément chaque partie.

Il statue en droit et/ou en équité.

IV – Clôture de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin :
- par l'envoi de l'avis du Médiateur,
- par la signature d'un accord amiable entre les parties, mettant fin au litige. Cet accord a alors le caractère d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code Civil,
- en cas de désistement écrit au litige du saisissant,
- en cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige,
- dans l'hypothèse où le Médiateur pressent qu'en tout état de cause les parties n'arriveront pas à un consensus,
- en cas d'assignation en justice par l'une des parties à propos de l'objet du litige ou de mandat de représentation confié à un conseil à des fins contentieuses.

Quelle que soit l'issue de la médiation, le Médiateur établit un avis qui marque la fin de sa mission (un procès-verbal de fin de mission).

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

V – Règles de déontologie

Confidentialité

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

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

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

Levée du secret bancaire

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

Loyauté

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

Indépendance

Le Médiateur est neutre, impartial et indépendant.

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

VI – Exclusion de responsabilité

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

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

VII – Publicité – Rapport annuel et Charte

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

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

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

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

Note

PV17284 - 06/2013 – Graphisme de Zenchi Zenno – Tous droits de reproduction réservés.