



MÉDIATION

Rapport annuel 2018





SOMMAIRE

4 INTRODUCTION DU MÉDIATEUR

6 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018

6 Chiffres-clés de la médiation

9 Examen des avis du médiateur

11 Thèmes et propositions du médiateur en 2018

14 ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR EN 2018

15 PROSPECTIVE 2019

16 ANNEXES



INTRODUCTION DU MÉDIATEUR

2018 constitue la première année complète d'activité du service de la médiation de la consommation, adossé à la Fédération Nationale des Banques Populaires (FNBP). Le présent rapport d'activités permet, par les éléments chiffrés et les analyses présentées, de donner une bonne visibilité de l'accomplissement de la mission de médiation, destinée à offrir un mode alternatif de règlement des litiges qui peuvent naître entre une banque et ses clients consommateurs.

Quelques lignes de force peuvent être retenues qui témoignent des particularités de ce mode de résolution des litiges, qui repose sur une démarche volontaire des parties en présence et une totale liberté de leur part pour apprécier la suite à donner aux propositions exprimées par le médiateur.

Une première observation s'impose et illustre le chemin qui reste à parcourir pour que le processus de médiation soit bien intégré dans les relations entre le client et la banque.

Près de huit demandes sur dix adressées au médiateur sont irrecevables, principalement parce que le client n'a pas, dans un premier temps, épuisé les recours internes (auprès du service chargé des réclamations) qui constituent le préalable requis pour pouvoir ouvrir le processus de médiation.

« Près de huit demandes sur dix adressées au médiateur sont irrecevables, principalement parce que le client n'a pas épuisé les recours internes »

Un effort de communication sur le schéma de saisine du médiateur doit certainement être accompli, par le service de la FNBP comme par les banques adhérentes afin que les demandes de médiation exprimées par les clients puissent être plus fréquemment intégrées directement dans les dossiers soumis à l'examen du médiateur.

Une deuxième observation, plus matérielle, porte sur le mode de saisine du médiateur qui, pour près de 60% des cas, est effectué par courrier postal. Sans doute, le mouvement déjà bien amorcé, pour une saisine dématérialisée s'accentuera au fil du temps mais on peut déjà relever qu'il constitue un moyen plus adapté aux modes actuels de communication, outre les facilités qu'il offre pour la jonction de documents, venant à l'appui de la demande de médiation.

Sans doute, est-ce sur le terrain des catégories de litiges pour lesquels le médiateur est saisi et a été conduit à exprimer des propositions de solution que les éléments chiffrés fournis par le rapport d'activités retiennent le plus l'attention. Les litiges liés aux instruments de paiement se situent très largement en tête. Même si quelques dossiers concernent l'usage de chèques, ce sont les opérations réalisées par le biais d'une carte bancaire qui constituent la très grande majorité des contestations. L'expérience acquise au regard de l'activité de l'année 2018 conduit le médiateur à observer qu'il s'agit d'un point sensible d'oppositions entre les clients et la banque. Si le principe, retenu par le Code monétaire et financier, est bien que la banque du titulaire de la carte doit rembourser les opérations dont il affirme ne pas être l'auteur ni y avoir consenti, il doit être tenu compte des circonstances de chaque affaire afin d'examiner, concrètement, si le titulaire de l'instrument de paiement a commis une négligence grave dans la préservation de la carte et des données qui y sont liées. Les propositions du médiateur tiennent donc compte, à la fois, de ce que le remboursement des opérations est conditionné par l'absence de négligence grave de la part du titulaire de la carte et qu'il appartient à la banque d'apporter la preuve de cette négligence, qui ne se déduit pas du seul usage de la carte reposant sur un dispositif de sécurité.

« En ce qui concerne les instruments de paiement, même si quelques dossiers concernent l'usage de chèques, ce sont les opérations réalisées par le biais d'une carte bancaire qui constituent la très grande majorité des contestations »

En conclusion de ces observations introductives au rapport d'activités pour l'année 2018, le médiateur relève que, dans la plupart des cas, le client comme la banque suivent les propositions du médiateur.

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018

Conformément à l'article R614-2 du Code la consommation, le médiateur communique des données chiffrées dans le cadre de son rapport d'activités annuel. S'agissant d'un premier exercice, il n'est pas possible d'effectuer une comparaison par rapport à l'exercice 2017. Sur l'année 2018, le dispositif national de médiation de « fédération » adossé à la Fédération Nationale des Banques Populaires a administré la gestion des dossiers de médiation pour 12 établissements bancaires.

CHIFFRES-CLÉS DE LA MÉDIATION

NOMBRE DE COURRIERS REÇUS (RÉPARTITION INTERNET, COURRIERS...)

En 2018, le service médiation a reçu 1 102 dossiers, dont 61% par courrier postal.



ANALYSE DE LA RECEVABILITÉ DES SAISINES (% ÉLIGIBLES, % NON ÉLIGIBLES)

Sur les 1 102 dossiers reçus, 208 dossiers (soit 19 %) ont été recevables à la médiation, conformément au champ d'intervention défini dans la charte de médiation.

208 demandes éligibles

19%

894 demandes non éligibles

81%

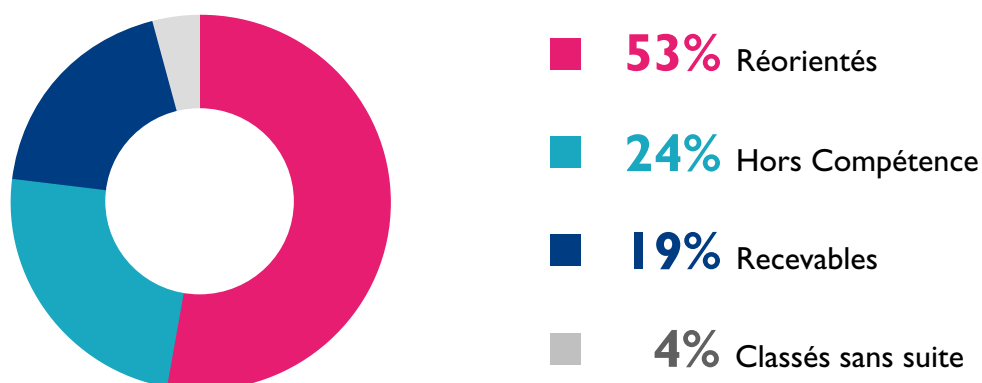
Les principales raisons d'irrecevabilité sont :

- La réorientation des demandes vers le service relations clientèles (SRC) de l'établissement, les recours internes n'étant pas épuisés pour 525 dossiers ;
- L'incompétence du médiateur de la consommation, les demandes n'étant pas dans son champ d'intervention pour 269 dossiers.

L'ensemble des dossiers de cette nature fait l'objet d'une réponse à l'égard du client pour l'informer de la décision.

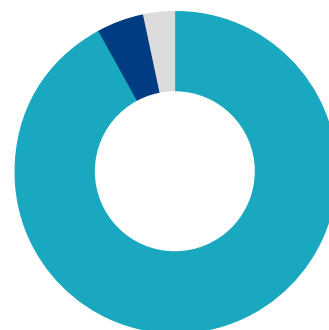
RÉPARTITION DES DOSSIERS REÇUS (RECEVABLE, RÉORIENTÉ, HORS COMPÉTENCE)

Sur la totalité des demandes reçues :



La répartition des dossiers réorientés est la suivante :

- **525** dossiers vers le SRC, les recours internes n'ayant pas été épuisés par le client
- **36** dossiers vers le médiateur de l'établissement non adhérent
- **19** dossiers vers le médiateur des assurances ou de l'Autorité des Marchés Financiers



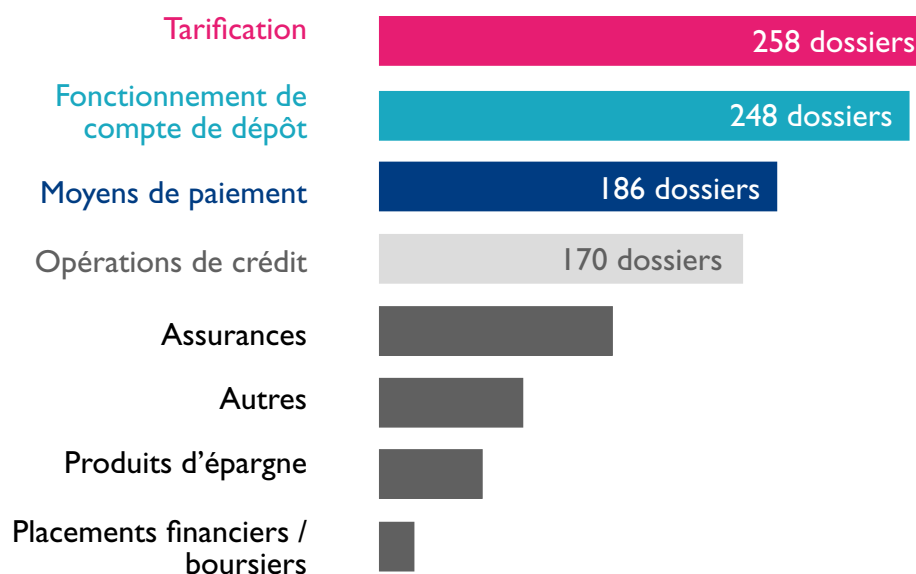
Les dossiers hors compétence sont essentiellement des dossiers initiés par des professionnels.



RÉPARTITION PAR THÈME DES DOSSIERS REÇUS

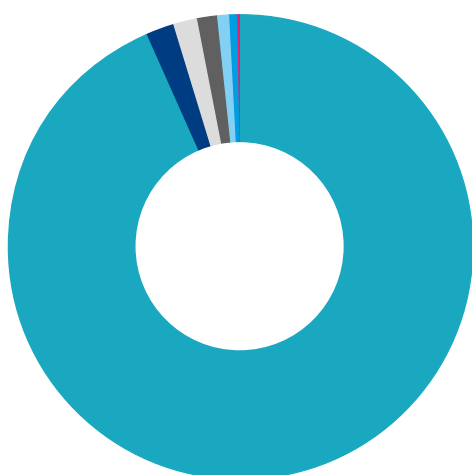
Les demandes reçues concernent principalement les thèmes suivants :

- Tarification : 23%
- Fonctionnement de compte de dépôt : 23%
- Moyens de paiement : 17%
- Opérations de crédit : 15%



ORIGINE DES SAISINES

Dans 93% des cas, le client a saisi directement le médiateur pour lui faire part du litige qui l'oppose à son établissement bancaire. Des tiers peuvent également au nom et pour le compte du consommateur adresser une demande de saisine.



- Client : 1030 dossiers
- Membre de la famille : 22 dossiers
- Association de consommateurs : 17 dossiers
- Autres : 17 dossiers
- Avocat : 8 dossiers
- Protection juridique : 5 dossiers
- Association de tutelle : 3 dossiers

EXAMEN DES AVIS DU MÉDIATEUR

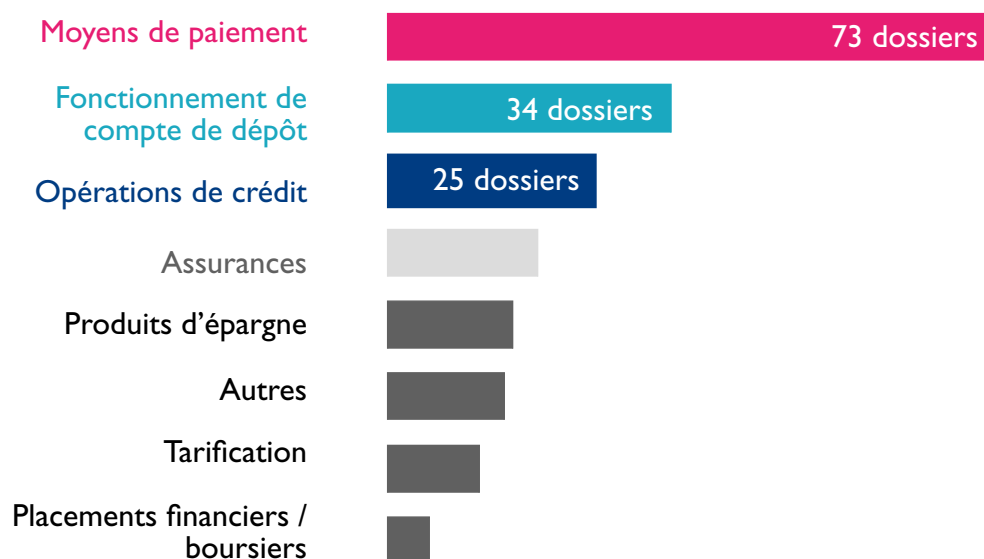
Pour donner une vision complète des dossiers traités dans le cadre de l'activité du service médiation, les avis rendus en 2018 sur les dossiers 2017 sont également pris en compte.

**« Le médiateur a rendu
195 avis en 2018 »**

ANALYSE DES SAISINES PAR DOMAINE

Les principaux domaines de litige recevables en médiation sont :

- Les moyens de paiement : 37%
- Le fonctionnement de compte de dépôt : 17%
- Les opérations de crédit : 13%

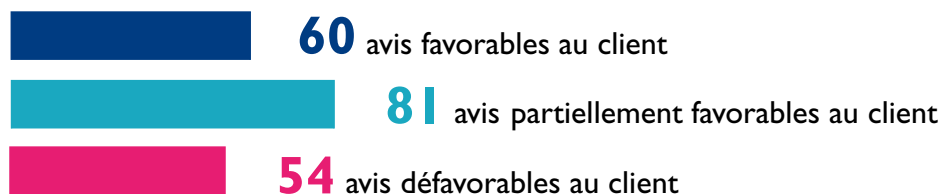


DÉLAI DE TRAITEMENT

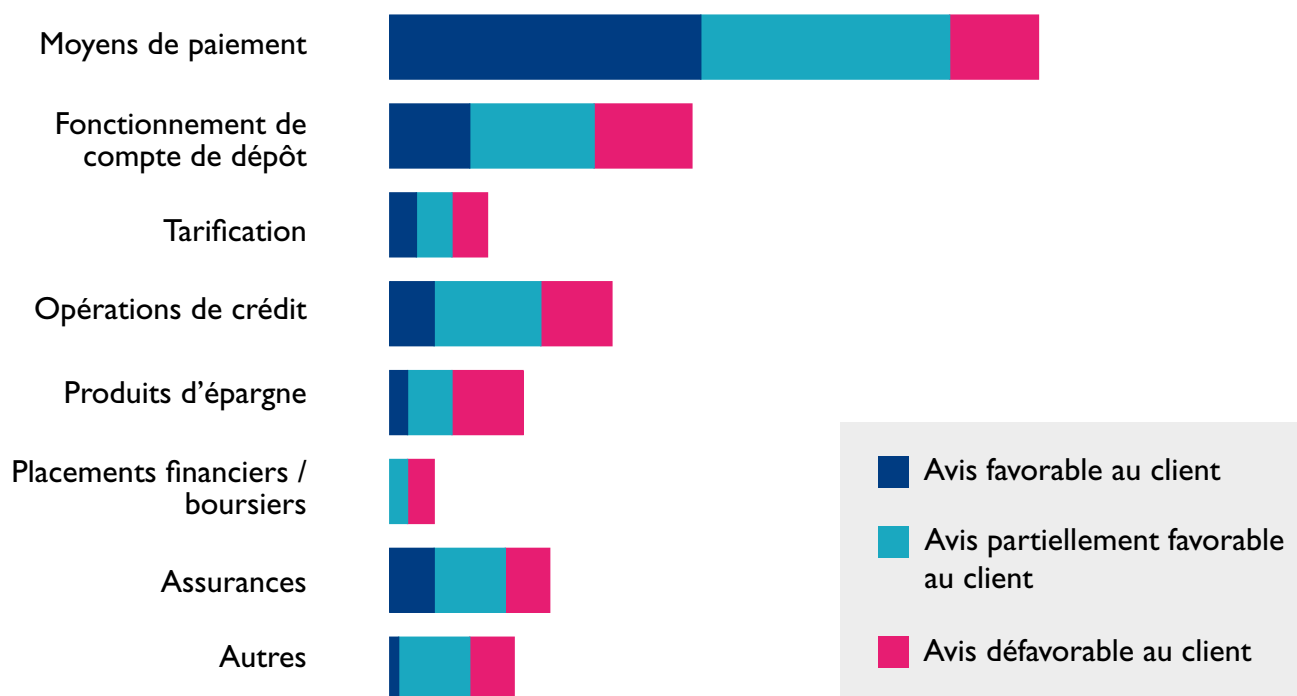
Le délai moyen sur la recevabilité d'une saisine est de 3 jours à compter de la date de réception de la demande, la réglementation définissant un délai maximum de 21 jours. Le délai moyen d'un avis rendu par le médiateur est de 34 jours à compter de la notification de saisine par le médiateur, la réglementation définissant un délai maximum de 90 jours.

ANALYSE DES AVIS RENDUS (FAVORABLE, DÉFAVORABLE...)

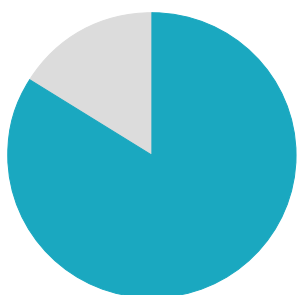
Dans 72% des cas, l'avis rendu est favorable ou partiellement favorable au client.



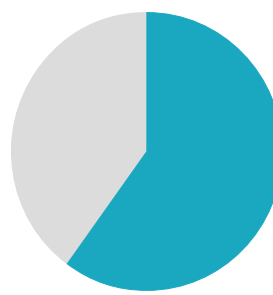
La répartition des avis en faveur / défaveur du client par thème se décompose de la manière suivante :



ANALYSE DU SUIVI DES AVIS RENDUS



Dans **79%** des cas, les avis rendus par le médiateur sont suivis par les banques adhérentes



Dans **60%** des cas, les avis rendus par le médiateur sont suivis par les clients

THÈMES ET PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR EN 2018

Pour illustrer le traitement, dans le cadre du processus de médiation, des demandes qui ont été présentées au cours de l'année 2018, trois dossiers peuvent être retenus, pour leur valeur d'exemple.

Le premier dossier est relatif à la contestation d'une opération de paiement, réalisée par carte.


1

LE DOSSIER

Une cliente avait constaté, par l'examen de son relevé de compte, qu'une opération de paiement par carte bancaire avait été réalisée, pour un montant de près de 1000 euros, au bénéfice d'un site internet marchand. Elle faisait valoir qu'elle n'était pas l'auteur de cet achat, qu'elle n'avait pas été dépossédée de sa carte et qu'elle avait été victime d'une escroquerie. L'examen des pièces du dossier fait apparaître que la cliente avait répondu, avant l'opération contestée, à un mail lui demandant de communiquer les coordonnées complètes de sa carte ainsi que le code confidentiel. La cliente faisait valoir que le mail se présentait comme émanant de la banque et était destiné à effectuer une vérification de sécurité pour l'usage de sa carte bancaire.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le médiateur a relevé que le mail comportait de nombreux indices qui étaient de nature à attirer l'attention de la cliente et à refuser de communiquer ses données bancaires (adresse mail de l'expéditeur n'étant pas celle de la banque, identifiant de l'expéditeur en anglais, expression française défectueuse...). Considérant que la cliente avait commis une négligence grave, le médiateur a considéré que cela avait pour effet de la priver du remboursement par la banque du montant de l'opération litigieuse.



Les modalités de fonctionnement des comptes bancaires constituent également une source régulière de litiges entre le client et la banque, qui peuvent trouver leur solution dans le cadre du processus de médiation.

2

LE DOSSIER

Un client reprochait à la banque d'avoir procédé au blocage des moyens de paiement dont il disposait sans en avoir été préalablement prévenu et reprochait, en outre, à la banque de ne pas avoir tenu compte de sa situation personnelle particulière dès lors qu'il disposait de revenus qui n'étaient pas versés mensuellement. Faisant état également du respect d'un engagement antérieur de remettre son compte en position conforme au montant de son autorisation de découvert, il demandait qu'à titre de dédommagement, lui soit remboursée la totalité des frais liés à la position débitrice de son compte sur une période déterminée.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Dans sa proposition de solution du litige, le médiateur a rappelé au client qu'il lui appartient d'être particulièrement vigilant sur la situation du solde de son compte, surtout lorsque les revenus encaissés ne sont pas réguliers et que le blocage des moyens de paiement ainsi que la facturation appliquée n'étaient que la conséquence d'une position débitrice du compte. Pour favoriser la meilleure gestion du compte du client et que soit prise en compte sa situation particulière tenant au caractère irrégulier de ses revenus, le médiateur a proposé qu'un rendez-vous soit organisé à l'agence de rattachement pour que puissent être arrêtées d'un commun accord les conditions de fonctionnement du compte (notamment autorisation de découvert) et qu'une remise partielle des frais facturés lui soit accordée, à titre d'indemnisation pour le manque d'attention spécifique porté à sa situation.

LE DOSSIER

Dans un autre dossier, une cliente contestait diverses opérations de retrait effectuées sur son livret A et LDD, sur une période de dix-huit mois au cours des années 2014 et 2015, par des personnes qui ne disposaient pas d'une procuration de sa part. Invoquant une faute de la banque, elle demandait le remboursement des opérations en cause.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le médiateur, pour écarter cette demande, a pris en compte le fait que pour les deux livrets d'épargne, la cliente avait reçu, régulièrement, les relevés faisant apparaître les opérations de retrait et que ces opérations n'avaient fait l'objet d'aucune contestation de sa part. Le médiateur a alors retenu que la cliente les avait tacitement ratifiées, ce qui enlevait leur caractère d'irrégularité. Ce dossier illustre bien l'importance pour les clients d'examiner attentivement les relevés de compte afin de contester, dans les meilleurs délais, toute opération qui paraît irrégulière, afin d'éviter de devoir subir l'effet de la ratification tacite desdites opérations.



ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR EN 2018

- Participation aux États Généraux de la Médiation, organisés à l'Assemblée Nationale, sous l'égide de l'Association Nationale des Médiateurs, le 15 juin 2018.

- Participation aux travaux du Cercle des Médiateurs Bancaires (membre du conseil d'administration) ; association regroupant une trentaine de médiateurs intervenant dans les litiges entre les clients consommateurs et les banques (sessions de formation, échanges de bonnes pratiques, liens avec l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)).

PROSPECTIVE 2019

- Médiation de la consommation : intégration de plusieurs nouveaux établissements bancaires dans le service de médiation adossé à la FNBP ;

- Médiation pour les professionnels : des modifications législatives en cours d'examen au Parlement envisagent l'extension vers les professionnels d'un accès facilité à la médiation, que les banques seraient tenues de mettre en œuvre ; le médiateur, en appui du service de la FNBP dédié à la médiation, peut être en capacité de recevoir et traiter les dossiers de médiation qui émaneraient, selon le cadre législatif adopté, des clients professionnels.



ANNEXES

1 Convention d'adhésion au service de médiation de la consommation auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires

2 Charte du service de médiation de la consommation auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires

3 Liste des établissements adhérents au service de médiation de la consommation auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires en 2018

4 Informations de saisine

5 Textes de référence

I. CONVENTION D'ADHÉSION AU SERVICE DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DES BANQUES POPULAIRES

Entre :

La Fédération Nationale des Banques Populaires, Association régie par la loi du 1er juillet 1901, ayant son siège social à PARIS (75013), 76-78, Avenue de France, immatriculée sous le numéro SIRET 521 948 059 00030, représentée par Monsieur Michel ROUX, en sa qualité de Directeur général, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après désignée « la FNBP » ;

Et :

La Banque Populaire [xxx], Société anonyme coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L 512-2 et suivants du Code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux Établissements de Crédit, dont le siège social est à [xxx], Rue [xxx], inscrite au RCS de [xxx], sous le n° [xxx], Société de courtage et intermédiaire en assurances inscrite auprès de l'ORIAS n° [xxx] représentée par [xxx], en sa qualité de [xxx], dûment habilité aux fins des présentes,


Ci-après désignée « la banque ».

La FNBP et la banque étant ci-après individuellement désignés une « **partie** » et collectivement les « **parties** ».

Étant préalablement exposé ce qui suit :

La FNBP a mis en place un service de médiation de la consommation qui lui est adossé (ci-après le « **service de médiation** ») en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre les établissements du réseau des Banques Populaires adhérents du service de médiation (ci-après désignés les « **banques adhérentes** ») et leur clientèle non professionnelle en application notamment de l'article L.316-1 du Code monétaire et financier et des articles L.611-1 à L.616-3 du Code de la consommation.

Ce service de médiation est ouvert à tout établissement du réseau des Banques Populaires comme alternative à la désignation d'un médiateur d'entreprise. Il a pour mission la résolution amiable des litiges qui opposent les banques adhérentes à leurs clients. Il est placé sous l'autorité et la responsabilité d'un médiateur indépendant (ci-après le « **médiateur** ») inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation, notifiée à la Commission européenne.



La présente Convention a pour objet de définir les règles régissant l'adhésion d'un établissement au service de médiation et les conditions de mise en œuvre de la procédure de médiation telle que définie par la loi et par la Charte de médiation auprès de la FNB (ci-après la « **Charte** »).

Ceci précisé, les Parties ont donc convenu ce qui suit :

I. ADHÉSION, DURÉE ET RÉSILIATION

La signature de la présente Convention vaut adhésion de la banque au service de médiation et engagement de cette dernière à respecter les termes de la Charte jointe en annexe et accessible sur le site internet du médiateur :

<https://www.mediateur-fnb.fr>

L'adhésion vaut pour une durée de trois ans à compter de la date de signature de la Convention, renouvelable par tacite reconduction pour une période de trois ans sauf dénonciation par l'une des parties notifiée à l'autre par lettre recommandée avec avis de réception et moyennant un préavis de six mois.

2. MISSION DU MÉDIATEUR – RAPPORT ANNUEL

Le médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le

cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Sa mission consiste à rechercher un accord amiable à tout litige pouvant exister entre la banque adhérente et leur client consommateur en formulant des propositions dans le cadre réglementaire existant.

Le médiateur exercera ses fonctions dans le cadre défini par les articles L.316-1 du Code monétaire et financier, L.611-1 à L.616-3 du Code de la consommation, les textes d'application et le cas échéant, le contrat signé avec le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Conformément à la réglementation, il établit un rapport annuel d'activités qu'il met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande. Ce rapport contient les informations détaillées à l'article R.614-2 du Code de la consommation. Il l'adresse au Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), au gouverneur de la Banque de France, au Président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) ainsi que par courriel au « correspondant » médiation de la banque.

Le médiateur fournira, par ailleurs, à la demande expresse de l'établissement, une synthèse détaillée des volumes de dossiers le concernant.

3. PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

Le médiateur est compétent pour les litiges de nature contractuelle entre un consommateur, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et sa banque, dans les conditions prévues par la loi et telles que reprises dans la Charte.

4. DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE MÉDIATION

Toute demande de médiation suppose l'envoi ou le dépôt d'un dossier par le client de la banque. La demande de médiation se fait en langue française. Le médiateur ne peut être saisi que par écrit.

Les modalités de saisine du médiateur, le déroulement du processus de médiation et les principes applicables sont décrits dans les articles 4 et 5 de la Charte de la médiation auprès de la FNBP.

5. MODALITÉS DES RELATIONS

La banque désigne au médiateur un binôme d'interlocuteurs, à savoir :

- un « **correspondant** » - désigné parmi les collaborateurs du Service Qualité / Réclamations Clients – qui est l'interlocuteur dédié du service de médiation. Il est en charge de la collecte et de la transmission des informations nécessaires à l'instruction des saisines recevables en médiation ; il assure, en

cas de besoin, l'interface avec les autres services internes ;


- un « **référént** » - Directeur Juridique / Secrétaire Général ou Directeur non opérationnel – qui est l'interlocuteur du médiateur. Il est en charge de statuer sur les dossiers que le médiateur décidera, le cas échéant, de lui soumettre et pourra engager la banque.

La banque désigne un ou des interlocuteurs suppléants afin d'être toujours en mesure de respecter les délais de réponse fixés par le médiateur.

Pour tous les dossiers en cours, la banque correspond avec le service de médiation par email à l'adresse électronique suivante : mediation-gestion@fnbp.banquepopulaire.fr, en précisant dans l'objet de l'email le nom de la banque, la référence FNBP du dossier et/ou le nom du client concerné.

6. DÉLAIS

Le médiateur apportera tout le soin et toutes les diligences nécessaires à sa mission en respectant les principes du dispositif de médiation. Il s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire ainsi qu'à mettre en œuvre les moyens nécessaires à son aboutissement. Il s'oblige à rendre sa proposition motivée dans un délai maximum de 90 jours suivant l'information aux parties de sa saisine.



La banque s'engage de son côté à répondre, par l'intermédiaire des interlocuteurs qu'elle aura désignés, de façon complète et dans les délais fixés par le médiateur, à toute demande de ce dernier afin de lui permettre d'accomplir sa mission avec efficacité, dans les délais légaux. En particulier :

- à réception du dossier de médiation transmis par le médiateur, la banque dispose d'un délai maximum de 15 jours calendaires pour confirmer que les conditions d'ouverture d'une procédure de médiation sont réunies et, le cas échéant, transmettre sa position sur le litige ainsi que l'ensemble des pièces nécessaires à l'instruction du dossier ;
- à réception de la proposition du médiateur, la banque dispose d'un délai de 30 jours pour faire part au médiateur de son acceptation ou de son refus de le suivre.

7. CONDITIONS FINANCIÈRES

En contrepartie des missions visées à l'article 2 des présentes, le médiateur percevra, sans considération du résultat de la médiation, une rémunération sous forme d'honoraires telle que décrite ci-dessous : 300 euros HT par dossier recevable, faisant l'objet d'une médiation.

Cette rémunération est prise en charge par la banque. D'un commun accord, la FNBP agira en vertu d'un mandat transparent, en qualité d'intermédiaire

pour le compte et au nom de la banque, et reversera au médiateur les sommes perçues de la banque pour le compte du médiateur. Ce reversement s'effectuera sur la base d'une reddition de compte adressée trimestriellement par la FNBP à la banque, reprenant les honoraires à rétrocéder au médiateur au titre des médiations traitées pour la banque.

Ainsi, conformément aux dispositions des termes du 2° du II de l'article 267 du CGI, les sommes perçues par la FNBP en provenance de la banque, ensuite rétrocédées au médiateur, se traduisent par le transfert du droit à déduction par la banque de la TVA facturée par le médiateur, la FNBP ne déduisant ou collectant aucune TVA au passage.

Les conditions tarifaires s'appliquent pour tous les dossiers enregistrés à partir de la date d'entrée en vigueur de la Convention ou de la nouvelle tarification. Elles pourront être modifiées d'un commun accord entre les parties.

8. PROTECTION DES DONNÉES

Le médiateur s'engage à respecter la réglementation relative à la protection des données.

À ce titre, le médiateur s'engage à prendre les mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles nécessaires pour :

- préserver la sécurité des données à caractère personnel (ci-après les « données ») contre tout accès non autorisé, modification, déformation, divulgation ou destruction ;
- s'assurer d'un niveau de protection des données équivalent à celui de la banque ;
- respecter un accès et une utilisation des données ou des informations pour les besoins strictement nécessaires de la médiation ;
- assurer un respect strict de la législation et de la réglementation applicables en matière de confidentialité, de secret bancaire et de données personnelles ;
- mettre en œuvre toutes les mesures adéquates pour assurer la protection des données qu'il peut être amené à traiter ;
- définir des mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité des données.

Le médiateur s'engage à informer la banque dans les meilleurs délais, après en avoir pris connaissance et dans tous les cas dans les délais permettant à la banque de se conformer à ses obligations légales, de toute violation de données.

En cas de violation de données, le médiateur s'engage à :

- coopérer avec la banque pour en limiter les effets ;
- prendre toutes les mesures nécessaires pour y remédier, à ses frais, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives ;

- ne procéder à aucune notification après des personnes concernées ou autorités sans instructions et accord de la banque.

La FNBP garantit à la banque que le médiateur respecte des obligations au moins équivalentes à celles auxquelles est soumise la FNBP.

9. PUBLICITÉ

Conformément à la législation, la banque informe ses clients de l'existence du dispositif de médiation et en précise les modalités d'accès, de manière visible et lisible, sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service et sur tout autre support adapté (relevé de compte, etc...).

La banque communique à ses clients les coordonnées du ou des médiateur(s) de la consommation dont il relève :

- pour les litiges bancaires, le médiateur auprès de la FNBP ;
- pour les litiges financiers (commercialisation de produits financiers, gestion de portefeuille, transmission et exécution d'ordres de bourse, tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, organismes de placement collectif et fonds d'investissement alternatifs, épargne salariale, transactions sur instruments financiers du FOREX), le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).



Sur le site internet commercial de la banque, un lien doit permettre aux clients d'accéder directement au site du médiateur pour déposer leur dossier de saisine en ligne ou trouver son adresse postale.

La banque veille à promouvoir la saisine en ligne du médiateur plutôt que la saisine par voie postale. Parallèlement, la banque communique à ses clients les modalités de saisine du médiateur, les documents à produire et les différentes étapes du processus de médiation.

Les actions d'information de la clientèle consacrées à la médiation, en particulier au sein des agences et via les sites internet dédiés, doivent se poursuivre et, le cas échéant, être développées. La Charte doit être disponible sur simple demande en agence et sur le site internet commercial de la banque.

Fait à Paris, le [xxx],
En deux exemplaires originaux.

Pour la FNBP, Pour la banque,
Michel ROUX, Directeur général.

2. CHARTE DU SERVICE DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DES BANQUES POPULAIRES

1. OBJET DE LA CHARTE

La FNBP met à disposition du réseau des Banques Populaires un service de médiation de la consommation qui lui est adossé en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre les Banques Populaires adhérentes du service de médiation (ci-après désignées « la banque ») et leur clientèle non professionnelle en application notamment de l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier et des articles L. 611-1 à 616-3 du Code de la consommation.

2. LE MÉDIATEUR

Le médiateur, choisi parmi les personnalités extérieures à la FNBP reconnues pour leur compétence, impartialité et indépendance, est désigné, pour une durée minimale de trois ans, selon une procédure transparente par le conseil d'administration de la FNBP.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la FNBP et le médiateur,


qui est clairement séparé des organes opérationnels de la FNBP et dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission.

3. CHAMP DE COMPÉTENCE

3.1. Champ de compétence du médiateur

Le médiateur est compétent pour les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la banque, en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit de services de paiement), de services d'investissement et de produits d'épargne.

Il est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...). Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au médiateur de l'assurance. En ce dernier cas, chaque client consommateur en sera informé par courrier.



Sont exclus du champ de la médiation les différends mettant en jeu la politique générale de la banque, notamment en matière de tarification, d'ouverture ou de clôture de compte, d'octroi ou de rupture de crédit.

3.2. Cas de non-recevabilité

Outre les dispositions de l'article 3.1, une demande de médiation n'est pas recevable si :

- elle a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- elle est manifestement infondée ou abusive ;
- elle est introduite auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite faite auprès de la banque ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur défini à l'article 3.1.

Si le médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission. Il informe également la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation du problème soulevé et des suites qui lui ont été réservées.

3.3 Procédure de surendettement

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. DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE MÉDIATION

4.1. Saisine du médiateur

Un client consommateur peut saisir le médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la banque par une réclamation écrite à l'agence, puis au Service Qualité et/ou Relation Client. La saisine du médiateur n'est ainsi possible que dans deux circonstances :

- la réclamation est restée sans réponse pendant deux mois à compter de la date de sa réception ;
- ou a fait l'objet de réponse(s) qui n'a/ont pas satisfait le client consommateur.

4.2. Modalités de saisine

La médiation est une procédure gratuite pour le client consommateur. Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en

avertissent le médiateur et en supportent les frais. Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

Le médiateur peut être saisi, en langue française, par écrit ou par voie électronique :

- par voie postale à l'adresse suivante :
M. le Médiateur de la consommation
auprès de la FNBP - 76 / 78, Avenue
de France - 75204 PARIS CEDEX 13
- par voie électronique en déposant la
demande de médiation accompagnée
des documents justificatifs sur le site
du médiateur :

<https://www.mediateur-fnbp.fr/>

4.3. Instruction de la médiation et délais

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client consommateur, le médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci.

En cas d'irrecevabilité du dossier, dans les cas énoncés à l'article 3.2 de la présente charte, il en informe le client consommateur, dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de sa demande et, le cas échéant, l'oriente vers l'instance compétente (autre médiateur, Service Qualité et Relation Client...).

En cas de recevabilité, le médiateur informe les parties, par courrier simple ou voie électronique qu'il est saisi.

Il précise que chaque partie peut à tout moment se retirer du processus de médiation et invite, le cas échéant, les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.


Le médiateur s'engage à communiquer sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

4.4. Suite donnée à la médiation

Les parties sont libres d'accepter la proposition du médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser.

Le médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

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



Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe le délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Le médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition.

4.5. Fin de la médiation

La médiation prend fin :

- si l'une des parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client consommateur engage une action en justice ;
- par l'accord ou le refus de l'une ou des parties de la proposition du médiateur ;
- à défaut de réponse de l'une des parties dans un délai d'un mois.

5. PRINCIPES APPLICABLES

5.1. Obligation de confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995. À ce titre, sauf Convention contraire des parties, 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 ;
- et plus généralement toutes les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des deux parties.

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.

5.2. Secret bancaire / professionnel

Le médiateur est tenu au secret professionnel. Sa saisine vaut autorisation expresse :

- de levée du secret bancaire par le client consommateur à l'égard de la banque en ce qui concerne les informations transmises par la banque au médiateur.
- de transmission de la demande de médiation du client consommateur au médiateur compétent (autre médiateur bancaire, médiateur de l'assurance...).

5.3. Engagements du médiateur et responsabilité

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties. Il conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une et l'autre des parties l'ensemble des documents nécessaires. Il s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client consommateur et de la banque et à apprécier de manière impartiale les arguments des parties.

Il émet une proposition motivée en droit et/ou en équité, qu'il transmet au client consommateur et à la banque.

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

5.4. Suspension des recours et des délais de prescription

La saisine du médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition, de tout recours judiciaire initié par la banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire. La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.



3. LISTE DES ÉTABLISSEMENTS ADHÉRENTS AU SERVICE DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DES BANQUES POPULAIRES EN 2018

Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique

10 Quai des Queyries
33072 BORDEAUX CEDEX

Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne

3, Rue François de Curel - BP 40124
57021 METZ CEDEX I

Crédit Maritime Mutuel du Littoral du Sud-Ouest (absorbé en juin 2018

par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique)

10 Quai des Queyries
33072 BORDEAUX CEDEX

Banque Marze

8 avenue de Roqua
07200 AUBENAS

Banque Populaire Occitane

Avenue Maryse Bastié - BP 19
46022 CAHORS CEDEX

Caisse Régionale de Crédit Maritime Mutuel

BP 188 - 187 Quai d'Orient
34203 SÈTE

Banque Populaire du Sud

265 Avenue des Etats du Languedoc
34000 MONTPELLIER

Banque Dupuy, de Parseval

BP 168
34203 SÈTE CEDEX

Banque Populaire Grand Ouest

15, Boulevard de la Boutière - CS 26858
35768 SAINT GREGOIRE CEDEX

Crédit Coopératif

12, Boulevard Pesaro - CS 10002
92024 NANTERRE CEDEX

Banque Populaire du Nord

BP 349
59020 LILLE CEDEX

Banque du Bâtiment et des Travaux Publics

12, Boulevard Pesaro - CS 10002
92024 NANTERRE CEDEX

4. INFORMATIONS DE SAISINE

MODALITÉS DE SAISINE

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

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

CANAL DE SAISINE

Le médiateur peut être saisi en langue française par écrit ou par voie électronique.

- Par voie postale à l'adresse suivante :
M. le Médiateur de la consommation auprès de la FNB
76 / 78, Avenue de France
75204 PARIS CEDEX 13
- Par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du médiateur : <https://www.mediateur-fnbp.fr/>



5. TEXTES DE RÉFÉRENCE

CHAMP DE COMPÉTENCES

ART L316-I du Code monétaire et financier

Tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du Code de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique, un établissement de paiement ou un prestataire de services d'information sur les comptes et relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II.

Un compte rendu annuel d'activités établi par chaque médiateur est transmis au Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 615-I du Code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au Président du Comité consultatif institué à l'article L. 614-I.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION

Art L 611-I à L 613-3 du Code de la consommation

Art R.612-I à R.616-2 du Code de la consommation

<https://www.mediateur-fnbp.fr>

Monsieur le Médiateur auprès de
la Fédération Nationale des
Banques Populaires
76-78 avenue de France
75204 Paris Cedex 13

Médiateur auprès de
la Fédération Nationale des
Banques Populaires :
Monsieur Bernard Saintourens

