



MÉDIATION

Dispositif national adossé à la FNBP

Rapport annuel 2019

BANQUE POPULAIRE
Fédération Nationale





SOMMAIRE

- 4** INTRODUCTION DU MÉDIATEUR

- 6** RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019
 - 6** Chiffres-clés de la médiation
 - 9** Examen des avis du médiateur
 - 11** Thèmes et propositions du médiateur en 2019

- 15** ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR EN 2019

- 16** PROSPECTIVE 2020

- 17** ANNEXES



INTRODUCTION DU MÉDIATEUR

L'année 2019 constitue la deuxième année complète d'activité du service de la médiation, adossé à la Fédération Nationale des Banques Populaires (FNBP). Le volume des demandes de médiation, reçues et traitées, a été augmenté significativement, par suite, notamment, de l'intégration de trois nouveaux établissements bancaires dans son périmètre (322 dossiers ont fait l'objet de propositions pour l'année 2019, contre 195 en 2018).

Cette augmentation a provoqué un allongement de la durée de traitement des dossiers, passant, en moyenne, de 34 jours en 2018 à 53 jours en 2019.

Pour autant, les grandes lignes qui avaient pu être retenues pour le rapport d'activité de l'année précédente demeurent d'actualité.

La difficulté pour les clients consommateurs de s'approprier correctement le processus de médiation se traduit encore cette année par un nombre important de demandes, classées comme non éligibles pour défaut de saisine préalable du Service Réclamation de la banque (plus d'une demande sur deux).

L'effort de communication sur ce point, déjà engagé par les banques à l'égard de leurs clients, devra certainement être poursuivi afin d'assurer une fluidité plus grande du traitement des demandes de médiation.

« Plus d'une demande sur deux est encore classée comme non éligible pour défaut de saisine préalable du service Réclamation de la banque »

Le mode de saisine du médiateur demeure également un point d'observation récurrent. Malgré la diffusion, incontestable, de l'usage de procédures dématérialisées auprès du grand public, la saisine du médiateur demeure principalement réalisée par le moyen d'un courrier postal, ce qui impose une gestion matérielle et administrative plus contraignante pour le service.

L'examen des propositions formulées par le médiateur fait également apparaître une stabilité dans la répartition par catégorie de litiges. Les contestations liées à l'usage des instruments de paiement, et spécifiquement des cartes bancaires, demeurent en tête des dossiers traités (37%), distançant très largement les litiges concernant le fonctionnement des comptes (18%) ou les opérations de crédit (14%).

La démarche du médiateur demeure délicate sur le sujet relatif à la contestation des opérations de paiement dans la mesure où, au regard des dispositions du Code monétaire et financier et de l'orientation de la jurisprudence de la Cour de cassation, il se doit de rechercher, selon les circonstances propres à chaque dossier, si une négligence grave a été commise par le titulaire de la carte, qui soit de nature à le priver du remboursement de l'opération contestée, sachant qu'il appartient à la banque d'apporter cette preuve.

« Les contestations liées à l'usage des instruments de paiement (spécifiquement des cartes bancaires) demeurent en tête des dossiers traités, distançant très largement les litiges concernant le fonctionnement des comptes ou les opérations de crédit. »

En ce qui concerne les suites données par les parties en présence aux propositions qu'il formule, le médiateur peut mettre en avant deux remarques principales. En premier lieu, dans d'assez nombreuses hypothèses, le client consommateur ne fait pas connaître sa position (acceptation ou refus des propositions) dans le délai d'un mois qui lui est accordé, sans qu'une explication évidente puisse être donnée à ce constat.

En second lieu, il est à noter que dans une très large proportion, les propositions sont acceptées, tant par les clients (64%) que par les banques (71%), ce qui atteste que le service de médiation remplit bien la mission qui lui est confiée de tenter de formuler des propositions qui soient de nature à mettre un terme au litige qui oppose la banque et son client.

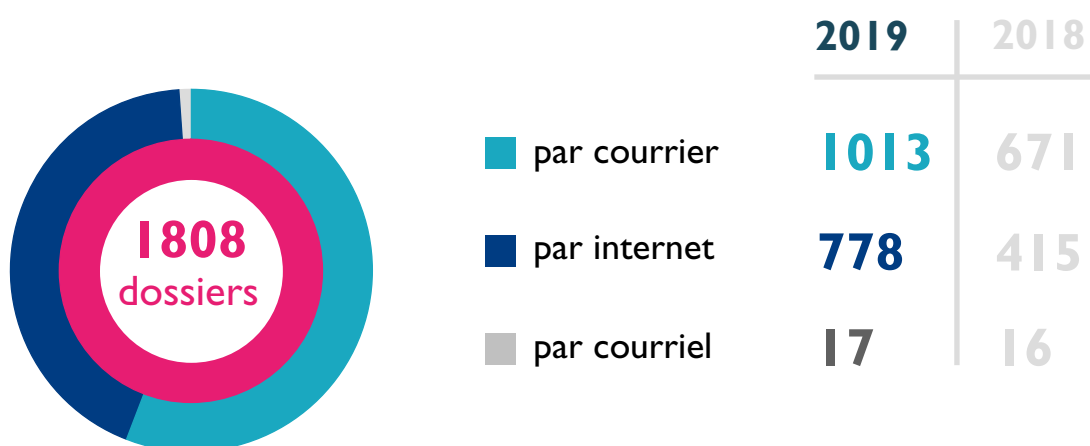
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

Conformément à l'article R614-2 du Code de la consommation, le médiateur communique des données chiffrées dans le cadre de son rapport d'activités annuel. Sur l'année 2019, le dispositif national de médiation adossé à la Fédération Nationale des Banques Populaires a administré la gestion des dossiers de médiation pour 15 établissements bancaires.

CHIFFRES-CLÉS DE LA MÉDIATION

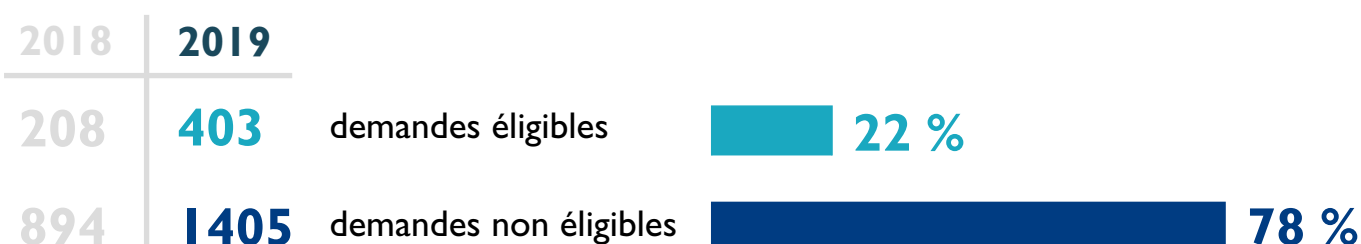
NOMBRE DE COURRIERS REÇUS (RÉPARTITION INTERNET, COURRIERS...)

L'année 2019 est marquée par une augmentation du nombre de dossiers de médiation de plus de 64% par rapport à l'année 2018. Cette augmentation est liée à l'arrivée de trois nouveaux établissements durant l'année 2019.



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

Les saisines recevables, à savoir qui entrent dans le champ de compétence du médiateur, représentent 22% des dossiers reçus (403 dossiers), contre 19% (208 dossiers) en 2018. Le nombre de dossiers non recevables demeure encore important (78%).



Les dossiers non recevables à la médiation sont répartis essentiellement sur deux motifs, à savoir les recours internes non épuisés et les dossiers « Hors Compétence ».

Les recours internes non épuisés (Service Relations Client de la banque non saisi par le client au préalable pour tenter de résoudre son litige) représentent 51% des demandes (921 dossiers).

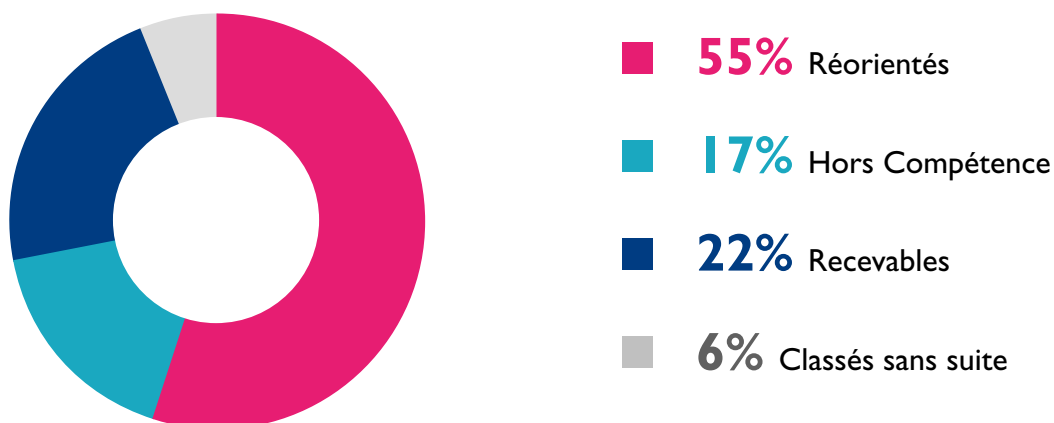
Concernant les demandes « Hors Compétence », le premier motif est lié à une clientèle professionnelle pour 187 dossiers, sur une totalité de 311 dossiers.

Le deuxième motif est relatif à des dossiers n'entrant pas dans le champ de compétence du médiateur car liés à la politique générale de l'établissement : politique tarifaire, octroi/rupture de crédit, ouverture / clôture de compte.

Les clients sont systématiquement informés de la non recevabilité de leur dossier et du motif retenu.

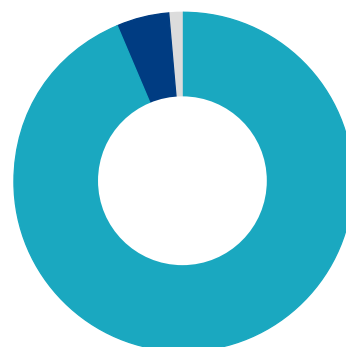
RÉPARTITION DES DOSSIERS REÇUS

Sur la totalité des demandes reçues :



La répartition des dossiers réorientés est la suivante :

- **921** dossiers vers le SRC, les recours internes n'ayant pas été épuisés par le client
- **49** dossiers réorientés vers un autre médiateur
- **13** dossiers vers le médiateur de l'Assurance

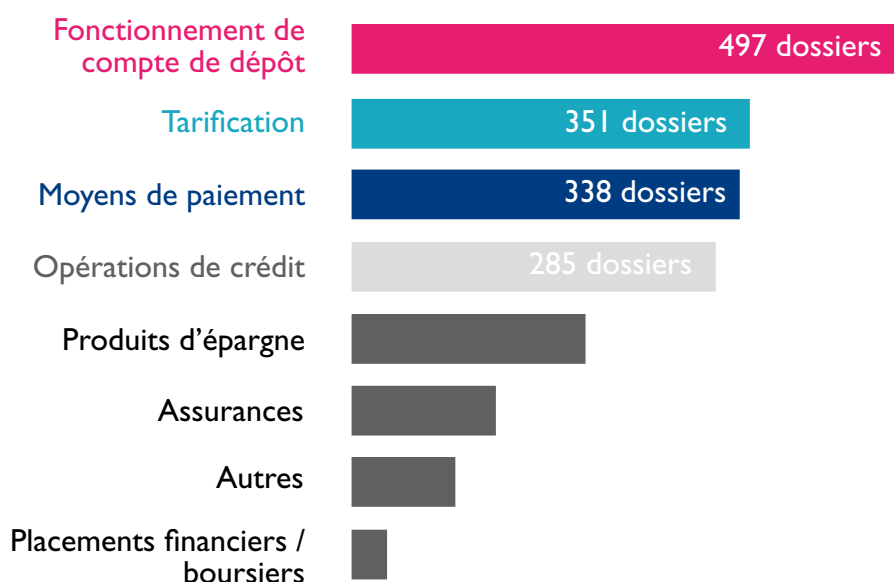




RÉPARTITION PAR THÈME DES DOSSIERS REÇUS

Les demandes reçues concernent principalement les thèmes suivants :

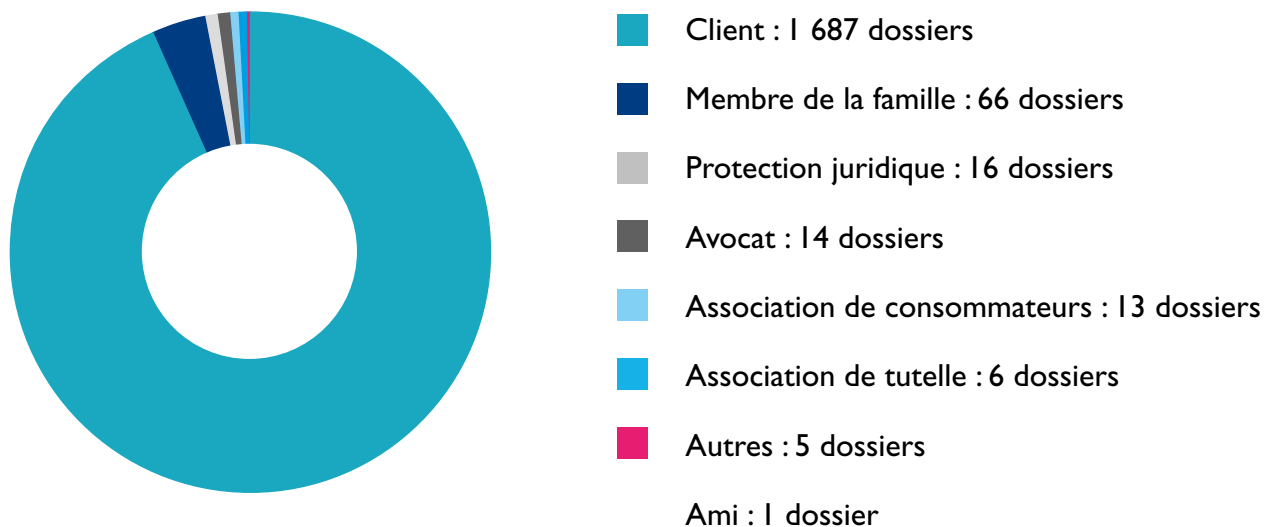
- Fonctionnement de compte de dépôt : 28%
- Tarification : 19%
- Moyens de paiement : 19%
- Opérations de crédit : 16%



Par rapport à 2018, le nombre de dossiers éligibles concernant le fonctionnement de compte de dépôt ainsi que les moyens de paiement est en légère augmentation (respectivement +6% et +3%).

ORIGINE DES SAISINES

Les saisines sont réalisées à 93% par le client, taux identique à 2018.



EXAMEN DES AVIS DU MÉDIATEUR

Pour d'avantage de transparence et de vision complète de l'activité, les avis rendus en 2019 sur des dossiers reçus en 2018 sont intégrés dans l'examen des propositions de médiation rendues.

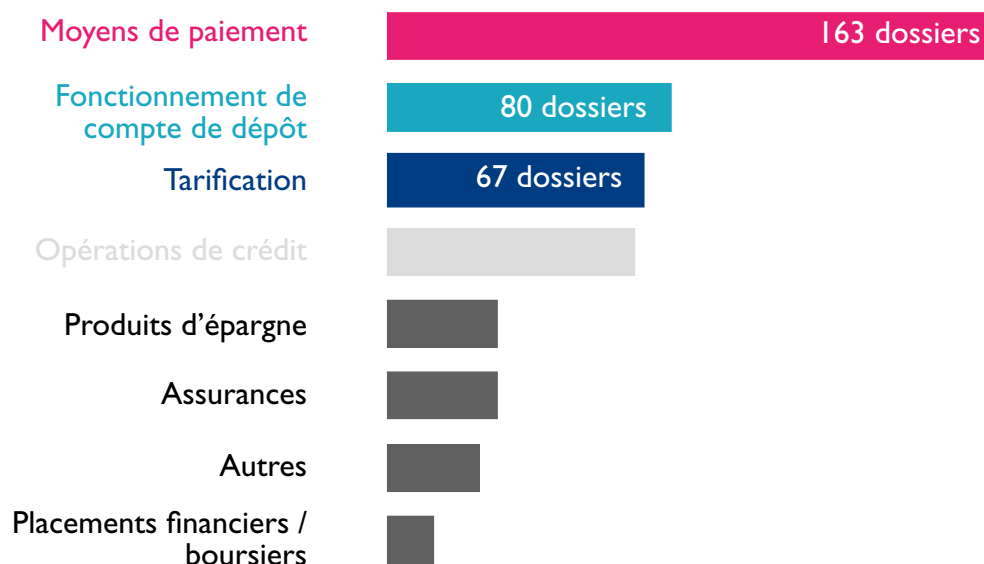
**« Le médiateur a rendu
322 avis en 2019
contre 195 en 2018 »**

ANALYSE DES SAISINES PAR DOMAINE

Le médiateur a émis 322 avis contre 195 en 2018.

Les principaux domaines de litige recevables en médiation sont :

- Les moyens de paiement : 37%
- Le fonctionnement de compte de dépôt : 18%
- Tarification : 15%





DÉLAI DE TRAITEMENT

Le déroulement de la médiation est régi par les articles R.612-1 à R.612-5 du code de la consommation.

A réception de la demande de médiation, le médiateur dispose d'un délai de trois semaines pour informer de la recevabilité / non recevabilité de la demande client. En 2019, le délai moyen sur la recevabilité d'une saisine est de trois jours à compter de la date de réception de la demande, délai similaire à 2018.

Lorsque la demande de médiation est recevable :

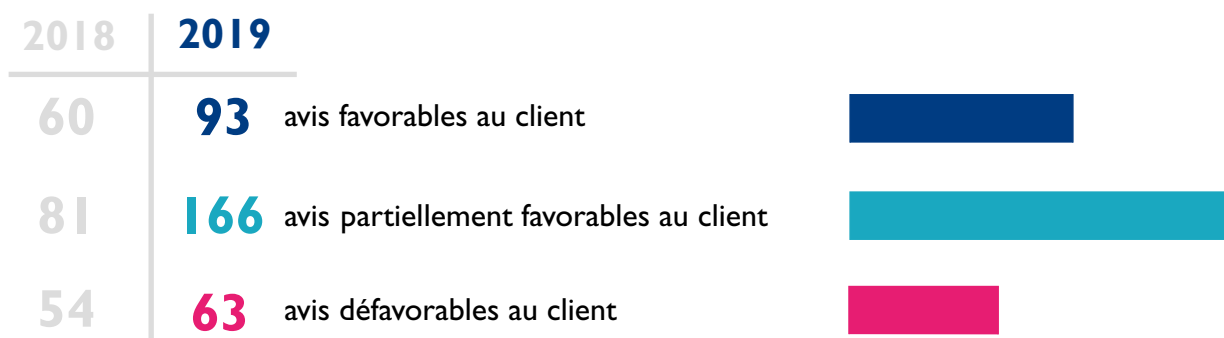
L'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification de la recevabilité de la demande de médiation (art R.612-1 du code de la consommation). Toutefois, en cas de litige complexe, le médiateur peut être amené à prolonger ce délai ;

Sur 2019, aucun dossier n'a fait l'objet d'un délai supplémentaire, et le délai moyen est de 53 jours pour l'émission d'une proposition, contre 34 en 2018.

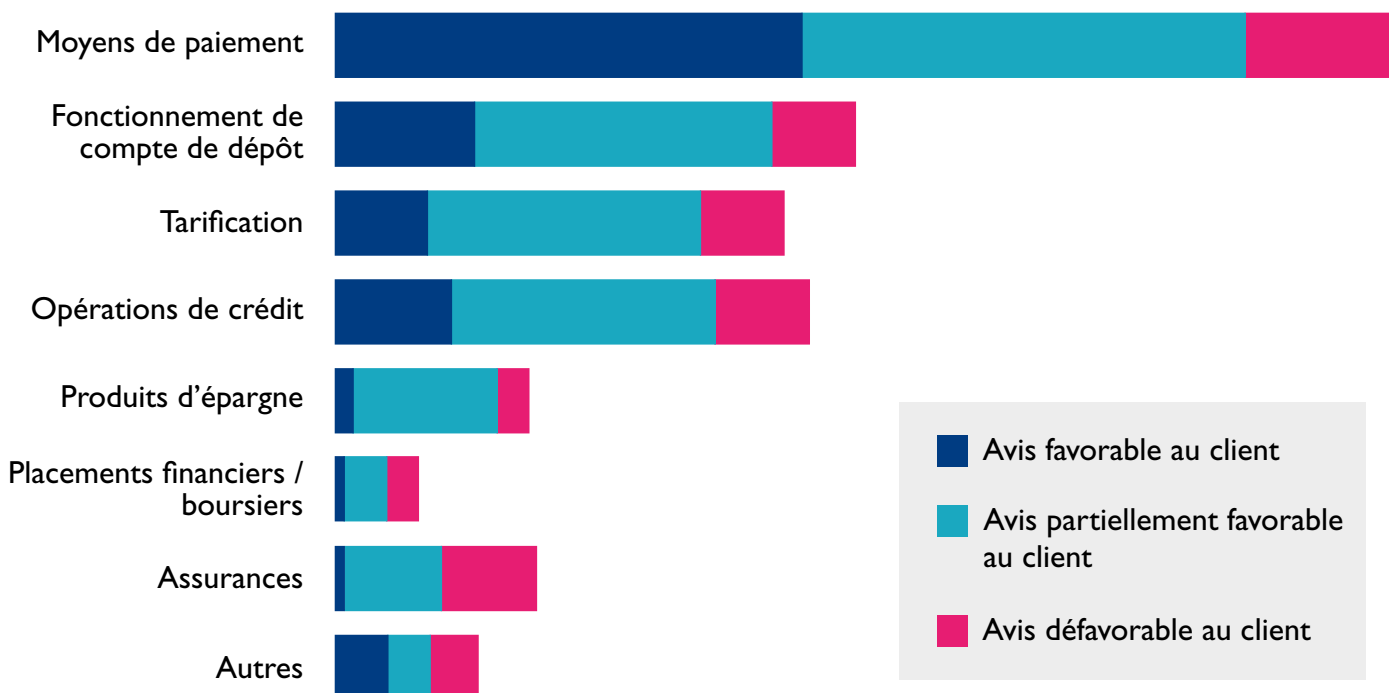
ANALYSE DES AVIS RENDUS

Les avis rendus en faveur du client (soit favorables / partiellement favorables) représentent 80% des avis rendus (259 dossiers sur 322).

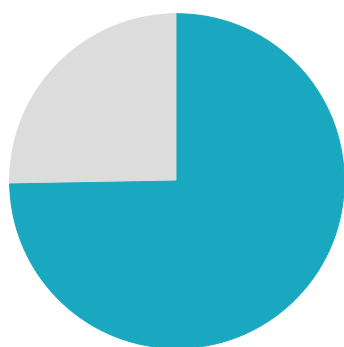
Si les avis favorables au client font souvent l'objet d'une indemnisation financière, 25% de ces dossiers n'ont pas amené de contrepartie.



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

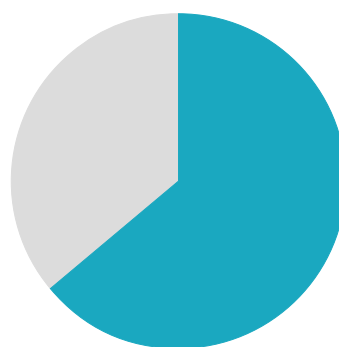


ANALYSE DU SUIVI DES AVIS RENDUS



Dans **71%** des cas, les avis rendus par le médiateur sont suivis par les banques adhérentes

79% en 2018



Dans **64%** des cas, les avis rendus par le médiateur sont suivis par les clients

60% en 2018

ANALYSE DU SUIVI DES AVIS RENDUS

Les propositions de médiation favorables aux clients ont généré le versement par les banques d'indemnisation à hauteur de 57 500 euros.

Le montant moyen d'indemnisation préconisé par le médiateur est de 872 euros.

Le médiateur a rendu 23 propositions en faveur du client, sans indemnisation financière, la requête du client étant basée sur l'obtention d'explications, de documents.



THÈMES ET PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR EN 2019

Pour illustrer le traitement, dans le cadre du processus de médiation, des demandes qui ont été présentées au cours de l'année 2019, trois dossiers peuvent être retenus, pour leur valeur d'exemple.

Les deux premiers dossiers sont relatifs à la contestation d'une opération de paiement, réalisée par carte, afin de rendre compte de la diversité des situations.

1

LE DOSSIER

Une cliente avait constaté que son compte avait été débité d'une somme de plus de 900 euros, pour paiement d'un achat réalisé auprès d'un site internet marchand. Elle faisait valoir qu'elle n'était pas l'auteur de cette opération, qu'elle n'avait effectué aucune démarche en ce sens ni communiqué son code confidentiel à quiconque. En l'espèce, les services de la banque ont établi que l'opération avait été authentifiée par l'usage d'un code unique envoyé par SMS sur le numéro de téléphone mobile de la cliente.

LA PROPOSITION DU MÉDIATEUR

Pour proposer que la banque procède au remboursement de l'opération en cause, le médiateur a retenu que le seul usage d'un dispositif technique, tel l'envoi d'un code par SMS, ne peut exclure par lui-même le détournement des données bancaires et que la banque n'apportait aucune preuve d'une négligence grave de la part de la cliente dans la conservation de son instrument de paiement ou des données qui y sont liées.


2

LE DOSSIER

Un client demandait le remboursement du montant d'une opération d'achat d'un billet d'avion qui avait été réalisée sur le site internet d'une compagnie aérienne, par utilisation des données de sa carte bancaire alors qu'il indiquait n'avoir jamais réalisé une telle opération. L'examen des faits faisait apparaître que l'opération contestée avait été réalisée à la suite de la réponse par le client à un mail se présentant comme émanant du Ministère de l'action et des comptes publics et auquel il avait donné suite en communiquant les informations permettant de réaliser une opération de paiement à distance par le biais des données liées à sa carte bancaire.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

L'appréciation de la situation était délicate car, en l'espèce, le mail frauduleux ne présentait pas les habituelles malfaçons ou anomalies qui constituent les indices les plus habituels du caractère frauduleux (pas de faute d'orthographe, libellé clair, utilisation correcte du logo du Ministère...), conduisant à ce que ce caractère puisse échapper à un examen normalement attentif. Pour autant, le médiateur a considéré que ce mode opératoire était désormais bien connu et que l'information était bien diffusée selon laquelle le Ministère chargé du recouvrement des impôts ne demandait jamais les coordonnées des cartes bancaires des contribuables par le biais d'un mail. Pour tenter de tenir compte de l'ensemble des éléments en cause et en équité, le médiateur a proposé que la banque réalise un remboursement partiel de l'opération en cause (pour un tiers du montant).



Le troisième dossier est retenu en ce qu'il illustre la difficulté pour le médiateur de porter une appréciation objective sur une situation reposant sur un entretien entre un client et un conseiller clientèle ayant abouti à la souscription d'un contrat d'épargne, à propos duquel le client fait valoir un défaut d'information et de conseil.

3

LE DOSSIER

Une cliente fait part à la banque de son souhait de clôturer le contrat PERP qu'elle avait souscrit, il y a quelques années, faisant valoir qu'il lui était indispensable de récupérer la somme figurant sur ce placement afin de couvrir un besoin de financement. Elle indique qu'elle a été victime d'un défaut de conseil de la part du personnel de l'agence lors de la souscription du contrat, notamment en ce qui concerne les conditions particulières de clôture et de récupération des fonds placés.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le médiateur a d'abord pris en compte le fait que ce type de placement est réglementé et qu'il n'est pas possible à la banque de procéder à sa clôture et de restituer les fonds en dehors des cas prévus par les textes. Par ailleurs, le médiateur doit relever qu'il n'est pas en mesure d'apprécier la réalité du défaut d'information et de conseil de la part du personnel de la banque lors de la souscription du contrat. Face à une telle situation, le médiateur a estimé ne pouvoir mieux faire que de proposer qu'un rendez-vous soit organisé à l'agence de rattachement pour que soit examiné avec attention le besoin en financement du client afin de lui apporter des solutions adaptées à ses capacités, dans les meilleures conditions possibles.

ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR EN 2019

- Participation, par l'intermédiaire de l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) dont il est membre, au suivi des évolutions du cadre normatif applicable à la médiation et de ses conséquences sur l'exercice par le médiateur de sa mission (notamment : Loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice ; décret du 25 octobre 2019 relatif à la certification des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage).

- Participation aux travaux du Cercle des Médiateurs Bancaires (CMB) dont il est membre (et élu au conseil d'administration) : échanges de bonnes pratiques, liens avec les autorités compétentes en matière de médiation dans le domaine bancaire (ACPR, CCSF, CECMC) et sessions de formation continue dédiées aux principaux aspects de la mission du médiateur (instruments de paiement, fonctionnement des comptes...).



PROSPECTIVE 2020

- Médiation de la consommation : poursuite de l'intégration de nouveaux établissements bancaires dans le dispositif de la médiation auprès de la FNBP ; renforcement des moyens affectés au service et adaptation du processus de traitement des demandes de médiation, compte tenu de l'augmentation de l'activité.
- Médiation pour les professionnels : examen des conditions de mise en place, au sein du service de la médiation auprès de la FNBP, d'un dispositif de traitement des demandes de médiation qui concerneraient la clientèle des professionnels (organisation spécifique, moyens dédiés...).

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 2019

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 « **réfèrent** » - 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 2019

Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique

10 Quai des Queyries
33072 BORDEAUX CEDEX

BRED

18 Quai de la râpée
75012 PARIS

Banque Populaire Occitane

Avenue Maryse Bastié - BP 19
46022 CAHORS CEDEX

Banque Populaire du Sud

265 Avenue des Etats du Languedoc
34000 MONTPELLIER

Banque Populaire Grand Ouest

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

Banque Populaire du Nord

BP 349
59020 LILLE CEDEX

CASDEN

I bis, rue Jean Wiener
77420 Champs-sur-Marne

BANQUE DE SAVOIE

6 boulevard du Théâtre - CS 82422
73024 CHAMBERY CEDEX

Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne

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

Banque Marze

8 avenue de Roqua
07200 AUBENAS

Caisse Régionale de Crédit Maritime Mutuel

BP 188 - 187 Quai d'Orient
34203 SÈTE

Banque Dupuy, de Parseval

BP 168
34203 SÈTE CEDEX

Crédit Coopératif

12, Boulevard Pesaro - CS 10002
92024 NANTERRE CEDEX

Banque du Bâtiment et des Travaux Publics

12, Boulevard Pesaro - CS 10002
92024 NANTERRE CEDEX

Banque Populaire Auvergne Rhône-Alpes

2 avenue du Grésivaudan
38700 CORENC



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

