

J. 221

Actualisation le 07/09/06

LA MÉDIATION BANCAIRE ET FINANCIÈRE

Vous êtes client d'une banque et vous rencontrez un problème que vous n'arrivez pas à résoudre avec votre chargé de clientèle ou le directeur de votre agence. Vous avez souscrit un crédit pour lequel un litige vous oppose à l'établissement prêteur. Ou vous avez une difficulté liée aux divers placements que vous avez effectués.

Dans tous ces cas, vous souhaitez savoir quel est l'interlocuteur compétent et quelle est la marche à suivre pour résoudre rapidement, efficacement et à l'amiable votre litige – sans intenter une action en justice, démarche souvent compliquée, longue et coûteuse.

À cet effet, vous pouvez recourir au système de médiation. C'est un processus par lequel un tiers extérieur au litige propose aux deux parties une solution en se prononçant en droit et en équité. Ce système permet de résoudre des litiges individuels et repose sur une implication volontaire de chaque partie.

Dans le secteur bancaire et financier, il existe différents médiateurs avec des domaines de compétence spécifiques. Ainsi, à côté du médiateur bancaire instauré par la loi Murcef du 11 décembre 2001, on trouve le médiateur de la Commission des opérations de bourse et celui de l'Association française des sociétés financières. Il n'est pas toujours évident pour le client de déterminer qui est compétent. Pourtant ce choix est d'autant plus important que deux médiateurs ne peuvent pas se saisir du même litige.

L'objet de cette étude est donc de recenser les médiateurs mis en place dans le domaine bancaire et financier, et de déterminer leur rôle et leur domaine de compétence, les modalités de leur saisine et la portée de leurs propositions. Elle ne traitera pas des litiges en matière d'assurance, pour lesquels vous pouvez consulter la fiche pratique J. 174 (« Assurances : le médiateur »).

LE MÉDIATEUR BANCAIRE

La loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier, dite "loi Murcef", a pour objectif d'améliorer les relations entre les banques et leurs clients, notamment par l'instau-

ration d'un système de médiation bancaire. Cette loi officialise ainsi les initiatives prises antérieurement par certaines grandes banques qui avaient déjà mis en place un système de médiation (Société générale, Crédit lyonnais...), et

s'inscrit dans un processus européen de développement des procédures de résolution extrajudiciaire des litiges¹.

Pour les clients, ce système permet d'éviter les lenteurs et les frais d'un contentieux judiciaire. Pour les établissements de crédit, cela permet de centraliser et d'avoir une vision d'ensemble des litiges rencontrés par les clients, et de procéder à «*l'élaboration de solutions plus rapides et d'application plus générale que celles qui peuvent être établies par la jurisprudence*»².

LE PRINCIPE DE LA MÉDIATION POUR TOUT ÉTABLISSEMENT DE CRÉDIT

L'instauration d'un médiateur bancaire a été posée par la loi Murcef dans son article 13 devenu l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier : «*Tout établissement de crédit désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges relatifs à l'application par les établissements de crédit des obligations figurant aux I des articles L. 312-1-1 et L. 312-1-2.*»

Ces dispositions sont d'ordre public, c'est-à-dire que banques et clients ne peuvent pas y déroger (art. L. 312-1-4 du C. mon. fin.). Elles s'appliquent aux établissements de crédit ainsi qu'aux organismes tels que la Banque de France, les services financiers de La Poste, l'Institut d'émission d'Outre-Mer, la Caisse des dépôts et consignations...

Ainsi, depuis le 12 décembre 2002, tout établissement de crédit doit obligatoirement mettre en place un médiateur chargé de résoudre à l'amiable certains litiges qui peuvent intervenir entre cet établissement et ses clients. Il peut s'agir d'un médiateur propre à la banque ou d'un médiateur commun : le médiateur de la Fédération bancaire française (FBF) – voir à ce sujet le site <www.fbf.fr>.

La loi pose le principe de médiation pour tout établissement bancaire, mais reste floue concernant la mise en place concrète du médiateur. Elle laisse ainsi une large marge de manœuvre à ces établissements pour définir et organiser leur dispositif de médiation.

Chaque établissement bancaire doit ainsi établir une charte de médiation, sous le contrôle du Comité de la médiation bancaire. Les chartes définissent la procédure et la portée de la médiation. Leur contenu varie selon les banques. Certaines les mettent à disposition de leurs clients, notamment dans la convention de compte ou en annexe. Si ce n'est pas le cas, demandez-la à votre chargé de clientèle. Elles sont parfois consultables sur les sites Internet des banques.

Il est à noter qu'aucune sanction n'est prévue par la loi Murcef en cas de non-instauration d'un médiateur bancaire.

La loi Murcef impose certains points qui seront abordés successivement, comme l'obligation de confidentialité, la gratuité de la procédure...

INFORMATION DES CLIENTS SUR LA MÉDIATION

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès doivent faire l'objet d'une mention portée sur la convention de compte visée à l'article L. 312-1-1, ainsi que sur les relevés de compte.

La loi Murcef prévoit une information du client sur l'existence et les modalités de la médiation par l'intermédiaire des conventions de compte et des relevés de compte périodiques du client. Mais elle n'impose pas que les coordonnées exactes du médiateur y figurent.

Les banques se sont engagées à respecter cette obligation et à conduire des actions d'information. Certaines banques mettent ainsi à la disposition de leur clientèle des plaquettes et dépliants sur la médiation. En effet, l'efficacité du système de médiation passe par une large accessibilité au médiateur et une bonne information sur son existence. Jusqu'à présent les systèmes de médiation bancaire mis en place n'étaient pas toujours bien connus des clients.

LA SAISINE DU MÉDIATEUR : QUAND ET COMMENT Y RECOURIR ?

La procédure de médiation est gratuite afin de garantir l'accessibilité de tous. Par ailleurs, la saisine doit être la plus simple possible. Si une procédure judiciaire est en cours, le médiateur ne peut être valablement saisi.

En dernier recours

La saisine du médiateur ne peut intervenir qu'**après épuisement des voies de recours internes à la banque** ou **parfois en cas de non-réponse à la demande écrite du client**.

Ainsi, si vous avez un différend avec votre banque, dans un premier temps vous devez contacter votre chargé de clientèle afin d'obtenir des explications précises. Si vous n'êtes pas satisfait, adressez-vous ensuite au directeur de l'agence. Envoyez-lui une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) relatant votre litige. Cela permet de laisser une trace de votre intervention auprès de l'agence.

Si votre demande n'aboutit pas, contactez alors le service relation clientèle ou consommateurs de votre banque, de préférence par LRAR. Ce service se trouve habituellement au siège social de l'établissement financier. Il est censé avoir le recul nécessaire par rapport au dossier puisqu'il n'est pas directement impliqué dans le litige. Un délai dans lequel le conseiller clientèle ou le service relation clientèle doit répondre est parfois indiqué dans la charte de médiation de l'établissement bancaire ; il peut varier de trente jours à deux mois.

Enfin, si vous n'êtes pas satisfait de la réponse fournie par le service clientèle ou si aucune réponse ne vous a été apportée, saisissez le médiateur de votre banque.

Qui peut saisir le médiateur ?

Le médiateur peut être saisi uniquement par les clients titulaires d'un compte de dépôt, ou par l'établissement de crédit. Ni la loi ni les chartes ne prévoient la saisine d'office du médiateur.

La loi Murcef ne précise rien concernant l'instruction, l'audition des parties par le médiateur, la possibilité pour le client de se faire assister, notamment par une association de consommateurs ou un professionnel du droit. Ces possibilités sont précisées dans la charte de médiation de la banque.

Par écrit

La saisine doit s'effectuer obligatoirement par courrier postal. Rédigez une réclamation claire, précise et concise. Il est nécessaire d'adresser un dossier complet au média-

¹ Une recommandation de la Commission européenne concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (98/257/CE) a souligné l'intérêt pour les consommateurs de régler leur litige de manière efficace et adéquate par la voie de procédures extrajudiciaires ou d'autres procédures comparables. Voir aussi *INC Hebdo* n° 1262, p. 4.

² Bricq, rapport Assemblée nationale n° 3028, Mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier, p. 47.

teur accompagné des photocopies des éléments justificatifs de votre demande (conservez les originaux pour apporter des éléments de preuve en cas d'une éventuelle procédure judiciaire).

Votre réclamation doit comporter :

- l'ensemble de vos coordonnées personnelles (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone) et bancaires (nom et adresse de l'agence, numéro de compte...);
- le descriptif détaillé du litige rencontré et le récapitulatif des démarches effectuées (avec copie des courriers, etc.);
- l'objet de votre demande (remboursement de frais...);
- si possible, les fondements juridiques de votre réclamation (articles de code, textes);
- les photocopies des pièces justificatives (relevés de compte, convention de compte...).

La saisine du médiateur est-elle obligatoire avant tout recours en justice ?

Le recours à la médiation est facultatif, c'est une alternative au procès. Ni le client ni la banque ne sont tenus de saisir le médiateur avant toute action judiciaire. Une clause de votre convention de compte qui vous imposerait de recourir à la médiation avant tout recours à la voie judiciaire est illicite selon l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme, qui garantit l'accès aux tribunaux comme droit fondamental. En droit français, une clause qui vous oblige à recourir à l'arbitrage pour les litiges qui naîtraient postérieurement à la conclusion de la convention est nulle selon l'article 2061 du Code civil.

LE RÔLE DU MÉDIATEUR

Le médiateur est, aux termes de l'article L. 312-1-3-I du Code monétaire et financier, chargé de recommander une solution amiable au litige qui oppose la banque et le client. Il est concerné uniquement par les litiges individuels³.

Chaque médiateur rend compte, annuellement, de son activité au gouverneur de la Banque de France, au président du Comité consultatif institué à l'article L. 614-6 du Code monétaire et financier, et au Comité de la médiation bancaire. Il transmet également ce compte rendu à l'établissement de crédit qui l'a désigné⁴.

Afin d'assurer l'efficacité du système de médiation, ce rapport ne doit pas avoir un caractère confidentiel, car il permet d'évaluer les résultats obtenus et d'identifier la nature des litiges qui ont été soumis au médiateur.

L'activité du médiateur est encadrée par le Comité de la médiation bancaire (voir p. vi).

Champ d'intervention

La loi encadre de manière précise le champ d'intervention du médiateur bancaire. Selon l'article L. 312-1-3-I al. 1 du Code monétaire et financier, la médiation est réservée « aux litiges relatifs à l'application par les établissements de crédit des obligations figurant aux I des articles L. 312-1-1 et L. 312-1-2 », c'est-à-dire aux litiges portant sur la conclusion de la convention de compte, mais également sur son contenu qui se réfère à l'ouverture, à la clôture et au fonctionnement du compte ainsi qu'aux services et moyens de paiement qui y sont attachés (chèque, carte bancaire...).

Ainsi, le médiateur sera compétent en cas de blocage d'une carte bancaire, d'opérations débitées sur le compte avant opposition sur une carte bancaire volée, de dépassement d'une facilité de caisse, de cessation sans préavis

de l'autorisation de découvert accordée, de pénalités libératoires sur rejet de chèque, de retraits DAB contestés, de modalités d'édition des relevés de compte, etc. La médiation concerne également les litiges liés à l'interdiction des ventes avec prime et des ventes liées, c'est-à-dire les packages bancaires.

La médiation ne concerne donc pas l'ensemble des litiges survenant entre un client et sa banque. Mais l'établissement bancaire peut aller au-delà de la loi et étendre le domaine d'intervention du médiateur. Pour cela, il convient de se reporter à la charte de médiation de la banque.

À noter : le médiateur n'est compétent que pour les litiges individuels qui opposent les clients titulaires d'un compte de dépôt et l'établissement bancaire.

Règles de déontologie

Le médiateur doit respecter certaines règles de déontologie, précisées dans les chartes de médiation des différentes banques. Ainsi, il doit généralement :

- respecter une **confidentialité absolue** – il est d'ailleurs tenu au secret professionnel (art. 226-13 du C. pén.). Les informations (constatations et déclarations) qu'il recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure, si elle se poursuit en justice, sans l'accord des parties (art. L. 312-1-3 al. 2 du C. mon. fin.);
- être **impartial** : il s'interdit de représenter ou de conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation;
- être **indépendant**.

L'indépendance du médiateur est une condition essentielle au bon fonctionnement et à l'efficacité du système. Il est très difficile de garantir cette indépendance, mais certains éléments peuvent y aider :

- le médiateur devrait être une personne extérieure à l'établissement bancaire, dont la compétence et l'autorité sont reconnues et incontestées. Il ne devrait pas être un ancien salarié;
- il devrait être nommé de manière paritaire, après consultation des professionnels et des associations de consommateurs;
- enfin, le médiateur commun à la profession, c'est-à-dire celui de la FBF, semble être une garantie d'une plus grande indépendance.

CHOIX, NOMINATION ET RÉMUNÉRATION DU MÉDIATEUR

Les médiateurs sont choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité. Ils sont souvent nommés pour une durée de deux à trois ans.

Le choix et la nomination du médiateur sont faits par l'établissement bancaire. La banque peut choisir un ou plusieurs médiateurs propres (BNP-Paribas, Société générale, Crédit agricole, La Poste...) ou recourir au médiateur de la profession bancaire, à savoir le médiateur de la FBF (Caixabank, Banque directe...). Le médiateur attaché à une banque précise est rémunéré par celle-ci, le médiateur de la FBF est rémunéré par l'ensemble des établissements de crédit qui adhèrent au système de médiation de la FBF.

[suite en page vi]

³ Les difficultés de portée générale sont abordées au sein du comité consultatif institué par l'article L. 614-6 du Code monétaire et financier.

⁴ Certains rapports sont publiés sur les sites Internet des établissements.

Nom de l'organisme	Coordonnées et saisine du médiateur	Litiges concernés	Solution du médiateur
FBF (Fédération bancaire française)	Médiateur de la profession bancaire (destiné aux banques qui n'ont pas de médiateur), M. Benoît Jolivet. Mis en place depuis le 14 décembre 2002. Monsieur le Médiateur - FBF - BP 151 - 75422 Paris Cedex 09. Site : < http://www.fbf.fr > Saisine par courrier postal. Après épuisement des voies de recours interne ou en cas de non-réponse à une demande écrite dans un délai de deux mois.	Uniquement litiges prévus par la loi Murcef. Compétence étendue à d'autres litiges si la banque adhérente à la charte le souhaite. À l'exception des litiges relatifs aux opérations de crédit.	Recommandation écrite et motivée. Doit être rendue dans un délai de deux mois à compter de la saisine du médiateur. En cas de désaccord, possibilité pour chaque partie de porter le litige devant les tribunaux.
BNP-Paribas	Propre médiateur. Mis en place depuis le 12 décembre 2002, nommé pour deux ans renouvelables. BNP Paribas - Madame le Médiateur - ACI CIP04C1 - 75450 Paris Cedex 09. Information sur relevé de compte. Saisine par courrier (écrit). Après épuisement des voies de recours interne ou non-réponse dans un délai de deux mois.	Uniquement litiges prévus par la loi Murcef.	La BNP s'engage en tout état de cause à respecter les recommandations rendues par le médiateur. Si les parties signent un accord amiable mettant fin au litige, celui-ci aura le caractère d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil. Un procès verbal de fin de mission est rédigé. La responsabilité du médiateur ne peut pas être engagée, sauf faute lourde.
AXA banque	Pas de médiateur propre, recours au médiateur de la FBF (voir ci-dessus).	Uniquement litiges prévus par la loi Murcef. Mais le service clientèle est en charge des réclamations sur tous les sujets.	
Banque populaire	Pas de médiateur propre à l'ensemble du réseau. Chaque banque régionale est autonome et choisit entre le recours à un médiateur propre ou au médiateur de la FBF. Le client doit passer par le service client de la banque pour obtenir les nom et coordonnées du médiateur ainsi qu'un formulaire de saisine (la charte de médiation figurant au verso). Saisine par envoi d'un courrier postal avec le formulaire signé en l'absence de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours. En dernier recours. Le client ou la banque peuvent être assistés.	Uniquement litiges prévus par la loi Murcef.	Si les parties acceptent la solution du médiateur, elles signent une convention transactionnelle (art. 2044 du C. civ.) qui vaut désistement d'instance et d'action pour ce qui concerne le litige ainsi résolu. Levée du secret bancaire pour les besoins de la médiation.
Caisse d'épargne	Médiateur commun à l'ensemble du réseau des Caisses d'épargne : Monsieur le Médiateur du groupe Caisse d'épargne - TSA10170 - 75665 Paris Cedex 14. Saisine par écrit.	Uniquement litiges prévus par la loi Murcef.	Avis écrit et motivé. Si acceptation de l'avis par les parties, signature d'une convention écrite.
Caixabank	Pas de médiateur propre, recours au médiateur de la FBF (voir ci-dessus).		
Crédit mutuel	Médiateur commun à l'ensemble du réseau. Saisine par courrier adressée à la boîte postale propre à chaque caisse régionale.	Compétence étendue à d'autres litiges que ceux prévus par Murcef.	
CCF	Propre médiateur depuis le 9 décembre 2002. Madame Le Médiateur du CCF - 103, avenue des Champs-Élysées - 75419 Paris cedex 08. Saisine par courrier postal.	Litiges prévus par la loi Murcef. Compétence élargie à l'ensemble des opérations bancaires, sauf les litiges concernant le crédit, si accord de la banque.	Recommandation écrite et motivée.
La Poste	Propre médiateur, Médiateur du groupe La Poste - 44, boulevard de Vaugirard - CP F407 - 75757 Paris Cedex 15. Saisine directe ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs agréée au plan national. En dernier recours. Site : < http://www.laposte.fr/mediateurdugroupe >		Avis.

Crédit agricole	<p>Pas de médiateur commun à l'ensemble du réseau. Les caisses régionales étant totalement autonomes, elles peuvent choisir entre le recours à un médiateur propre ou au médiateur de la FBF.</p> <p>En dernier recours. Par courrier postal et formulaire en cas de solution insatisfaisante ou d'absence de réponse dans les 30 jours.</p> <p>Saisine indirecte par l'intermédiaire du service client, qui transmet le nom et les coordonnées du médiateur ainsi que le formulaire de réclamation.</p>	Uniquement litiges prévus par la loi Murcef.	<p>Le Crédit agricole s'engage à adopter les solutions proposées par le médiateur.</p> <p>Levée du secret bancaire pour les besoins de la médiation.</p>
Crédit du Nord	<p>Propre médiateur depuis septembre 2002.</p> <p>Madame Le Médiateur du groupe Crédit du Nord – 59, bd Haussmann – 75008 Paris.</p> <p>Saisine exclusivement par courrier. En dernier recours.</p>	Tous les litiges portant sur les produits et services proposés aux clients particuliers du groupe Crédit du Nord, sauf ceux dont la solution négociée serait contraire à la loi, ceux mettant en jeu la politique générale de la banque (par exemple refus de prêt ou rupture de relation) et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions générales des marchés.	La décision du médiateur ne lie pas juridiquement les parties. Mais, en cas de règlement amiable, le groupe Crédit du Nord s'engage par avance à se conformer à la position de celui-ci.
Crédit lyonnais	<p>Propre médiateur, mis en place depuis février 1996 : Monsieur Le Médiateur du Crédit Lyonnais – BC 26-84 - 75079 Paris cedex 02.</p> <p>En dernier recours. Par écrit (courrier) par le client ou la banque.</p>	Tous les litiges existant entre la banque et ses clients (particuliers, professionnels et entreprises), sauf ceux portant sur des refus de crédit, litiges avec une filiale du Crédit Lyonnais et litiges trop anciens, ou relatifs aux contrats d'assurance.	Le médiateur émet un avis qui ne lie pas les parties. Avis motivé en droit et en équité. Constat d'accord.
Société générale	<p>Propre médiateur. Mis en place depuis 1996.</p> <p>Madame Le Médiateur de la Société générale – Tour SG – 92972 Paris La Défense Cedex.</p> <p>Saisine par le client : exclusivement par écrit (courrier) ; par la banque, avec l'accord préalable du client. En dernier recours.</p>	Tous les litiges portant sur les produits et services proposés à la clientèle de la Société générale, sauf ceux dont la solution négociée serait contraire à la loi, ceux mettant en jeu la politique générale de la banque (par exemple refus de prêt ou rupture de relation) et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions générales des marchés.	<p>Le médiateur doit faire connaître sa position dans un délai maximum de deux mois.</p> <p>La décision du médiateur ne lie pas juridiquement les parties. Mais, en cas de règlement amiable, la Société générale s'engage par avance à se conformer à la position de celui-ci.</p> <p>La position du médiateur peut être produite devant les tribunaux.</p>
ASF (Association des sociétés financières)	<p>Médiateur commun aux établissements de crédit membres de l'ASF et ayant adhéré au dispositif de médiation. Le médiateur a un correspondant appartenant généralement au service relations consommateurs dans chaque établissement ayant reconnu sa compétence.</p> <p>M. Yves Ullmo, Médiateur de l'ASF – 75854 Paris Cedex 17.</p> <p>Saisine par courrier. En dernier recours, en cas d'absence de réponse à la demande du client ou de réponse insatisfaisante.</p>	Litiges individuels concernant les contrats de crédit consommation ou immobiliers conclus par des particuliers pour leurs besoins personnels ; l'information pré-contractuelle concernant les prêts au logement (code de conduite volontaire européen). À l'exception des litiges concernant les réaménagements ou rééchelonnements de remboursement de dettes ; le refus de crédit ou les conditions d'acceptation des financements.	S'il ne parvient pas à une conciliation, le médiateur émet un avis en équité. Cet avis ne s'impose pas aux parties.
AMF (Autorité des marchés financiers)	<p>Mis en place en septembre 1997.</p> <p>Service de la médiation – Autorité des marchés financiers – 17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02.</p> <p>Permanence téléphonique mardi et jeudi de 14 h à 16 h au 01 53 45 64 64. Par courrier électronique : <mediation@amf-france.org>.</p> <p>Saisine possible par tout intéressé (investisseur, émetteur, entreprises non financières).</p>	<p>Litiges à caractère individuel entre investisseurs et intermédiaires financiers.</p> <p>Non compétent en ce qui concerne la fiscalité boursière, l'assurance-vie, la gestion bancaire (agios, prêts, découverts...), l'opportunité d'un placement ou le choix d'un intermédiaire.</p>	<p>Le médiateur propose une solution par écrit ou en cours de réunion. Cette proposition ne lie pas les parties.</p> <p>La durée maximale de la médiation est de trois mois.</p>

Données mises à jour en juin 2006

Pour l'annuaire complet des médiateurs, voir <<http://www.fbf.fr/plandusite/annuaire>>.
À propos de la médiation des services financiers en Europe, voir <<http://finnet.jrc.it>>.

[suite de la page III] On peut s'interroger sur la réalité de l'indépendance et de l'impartialité du médiateur lorsqu'il est choisi et rémunéré par un établissement bancaire auquel il est rattaché, et non par un fonds commun alimenté par tous les établissements de crédit.

La rémunération et les frais remboursables sont librement définis dans une convention établie par la banque. Toutefois, le Comité de la médiation bancaire doit être « *informé des modalités et du montant des indemnités et dédommagements versés aux médiateurs* ». Il doit s'assurer que ce montant ne porte pas atteinte à l'indépendance du médiateur, et peut adresser des recommandations aux établissements de crédit. Il peut aussi formuler des directives concernant le profil du médiateur afin de garantir son indépendance.

RÉSULTAT DE LA MÉDIATION

Le médiateur se prononce en droit et en équité. Il doit traiter les deux parties à l'identique. Cela permet d'équilibrer les relations entre la banque et ses clients par une personne extérieure. Le résultat de la médiation est souvent un avis formalisé par écrit.

Délai dans lequel le médiateur doit statuer

La loi Murcef prévoit que « *le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine* ». Mais aucune sanction n'est prévue s'il ne respecte pas ce délai.

Portée de la solution apportée par le médiateur

La loi Murcef ne précise pas la portée de la proposition rendue, mais cette portée est indiquée dans la charte de médiation de la banque. Le médiateur propose une solution que les parties sont libres d'accepter ou non : elle n'a pas de valeur contraignante. Le médiateur a seulement un pouvoir de recommandation.

Certaines banques (Société générale, BNP-Paribas) s'engagent à suivre l'avis du médiateur et renoncent à leur droit de contester la décision rendue par lui.

Attention, toutefois : certaines banques (BNP-Paribas...) prévoient dans leur charte que la médiation aboutit à l'élaboration d'un **accord amiable** entre les parties **ayant le caractère d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil**. Cet accord est souvent formalisé par un écrit signé par les parties. Si vous le signez, vous renoncez à toute action en justice. Ne signez que si vous en comprenez tous les termes et si vous êtes d'accord avec le contenu.

Il n'existe pas de système de vérification de la bonne exécution de l'avis rendu par le médiateur, et aucune sanction n'est prévue. Toutefois, le rapport annuel élaboré par les médiateurs devrait permettre de faire le point sur le suivi des recommandations rendues. Si un accord a été signé et que le banquier ne le respecte pas, vous pouvez alors saisir le juge. L'assistance d'une association de consommateurs ou d'un avocat pourra vous être utile.

RECOURS DEVANT LES TRIBUNAUX

La médiation est une procédure d'exception qui ne se substitue pas aux méthodes classiques de résolution des litiges. Le recours à un juge est possible à tout moment, et met un terme à la procédure de médiation. Les parties peuvent refuser la solution proposée par le médiateur et préférer poursuivre le règlement de leur litige en justice.

La saisine du médiateur interrompt-elle la prescription ?

Pour recourir au juge, il faut respecter certains délais entre la survenance du litige et la saisine du juge. Si le délai de prescription est passé, vous ne pouvez plus recourir au juge.

La loi Murcef prévoit que la saisine du médiateur bancaire suspend pendant deux mois maximum la prescription des actions afférentes à l'exercice des droits objets du litige. Aussi, quand vous saisissez le médiateur, adressez une copie du courrier par LRAR à votre banque afin d'interrompre la prescription, variable selon la nature du litige.

Peut-on se prévaloir de la décision du médiateur devant les tribunaux ?

La loi Murcef ne prévoit rien sur ce point. Il faut donc se référer à la charte de médiation de chaque établissement bancaire. Certaines banques interdisent expressément d'invoquer la décision du médiateur devant le juge (BNP-Paribas...), d'autres ne précisent rien à ce sujet. Dans ce cas, cela semble être possible. L'accord des deux parties est parfois recueilli sur ce point.

Concernant les constatations et les déclarations recueillies par le médiateur, la loi prévoit qu'elles ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE

L'article L. 312-1-3-II du Code monétaire et financier précise la composition et le rôle du Comité de la médiation bancaire. Le décret n° 2003-193 du 5 mars 2003 en définit l'organisation.

Composition

Le Comité est présidé par le gouverneur de la Banque de France ou son représentant. Il est composé de quatre membres nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie : un sur proposition du collège des consommateurs et usagers du Conseil national de la consommation ; un autre sur proposition de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement ; et deux personnalités choisies pour leur compétence.

Les membres sont nommés pour trois ans renouvelables une fois.

Rôle

Le Comité de la médiation bancaire a pour principale mission l'organisation et le contrôle des médiateurs ; il doit préciser les modalités d'exercice de leur activité, contrôler leur effective indépendance. À cet effet, il a accès aux informations concernant le montant et le mode de rémunération des médiateurs.

Cependant, son intervention est limitée puisqu'il n'a pas de pouvoir disciplinaire : il adresse en cas de besoin des recommandations aux médiateurs et aux établissements de crédit, qui ne sont toutefois assorties d'aucune sanction. Cependant, il est dirigé par le gouverneur de la Banque de France, lui-même président de la commission bancaire qui détient un pouvoir disciplinaire.

Le Comité centralise chaque année les rapports des médiateurs, les examine et en dresse un bilan qu'il transmettra au Comité national du crédit et du titre, ce qui permettra d'établir des statistiques de la médiation et d'en étudier les effets.

Chaque année, le Comité établit un rapport qui est rendu public. Il peut également décider de rendre publiques des

recommandations générales relatives à l'exercice des activités des médiateurs.

LE MÉDIATEUR DE L'AMF

Le médiateur de l'autorité des marchés financiers est compétent pour tout litige à caractère individuel qui intervient entre un investisseur non professionnel (personne physique ou morale) et un intermédiaire financier, un émetteur ou un prestataire de services d'investissement (courtage boursier, Sicav, OPCVM...).

Il est compétent notamment pour les litiges concernant l'exécution des ordres ou le dysfonctionnement des systèmes informatiques. Il n'est pas compétent en matière de fiscalité boursière, d'assurance vie, de gestion bancaire (agios, prêts, découverts...), ni pour l'opportunité d'un placement ou le choix d'un intermédiaire.

Il peut être saisi par tout intéressé (investisseur, émetteur, entreprises non financières) par courrier postal ou électronique récapitulatif du problème et accompagné des documents justificatifs, ou par téléphone pour toute demande d'information (voir tableau en pages iv et v pour les coordonnées).

Le service de la médiation a pour mission de répondre aux interrogations des investisseurs non-professionnels, et d'intervenir si nécessaire pour une action de conciliation ou de médiation.

Ce système de médiation est gratuit, et non obligatoire pour les parties.

Il existe une charte de la médiation qui en définit le cadre. La durée maximale de médiation est de trois mois. La proposition du médiateur ne lie pas les parties. Les négociations, les concessions réciproques et les efforts financiers consentis sous l'égide du médiateur sont confidentiels. Ils ne doivent pas être divulgués aux tiers – et en particulier au juge, s'il vient à être saisi après rupture des négociations.

Le médiateur rédige annuellement un rapport accessible sur le site Internet de l'AMF (www.cob.fr ou www.amf-france.org).

LE MÉDIATEUR DE L'ASF

La médiation ne s'applique qu'aux établissements de crédit qui adhèrent à l'Association française des sociétés financières (ASF) et qui ont reconnu la compétence de son médiateur – par exemple Cetelem, Cofinoga, Cofidis, S2P... La liste des établissements participant à cette médiation est disponible sur le site Internet de l'ASF à l'adresse <www.asf-france.com>.

LE PRINCIPE DE MÉDIATION

Il existe un règlement intérieur qui définit le cadre de la médiation. L'ASF fournit au médiateur les moyens matériels nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

INFORMATION SUR LA MÉDIATION

Une information sur le dispositif de médiation est prévue dans l'offre préalable de crédit. L'ASF développe par ailleurs des campagnes d'information.

RÔLE DU MÉDIATEUR

Le médiateur est commun à l'ensemble des établissements de crédit adhérent à l'ASF. Il est indépendant, en droit et en fait, des membres de l'ASF. Il a un correspondant désigné dans chaque établissement ayant reconnu sa compétence. Ce correspondant appartient en général au service relations consommateurs.

Le médiateur est nommé par le conseil de l'ASF après consultation des organisations de consommateurs, pour deux ans renouvelables.

Champ d'intervention

Le médiateur est compétent pour aider à la résolution des litiges individuels pouvant survenir à l'occasion de contrats de crédit à la consommation ou de crédits immobiliers conclus par les particuliers pour leurs besoins personnels.

Ainsi, il est compétent pour les explications de décompte, les utilisations frauduleuses de cartes de crédit, les remboursements anticipés de prêt, les contestations de solidarité entre co-emprunteurs. Sa compétence a été récemment élargie aux litiges nés de l'application du code de conduite volontaire européen relatif à l'information pré-contractuelle concernant les prêts au logement.

Il n'est pas compétent pour les litiges portant sur des réaménagements ou des rééchelonnements de remboursement de dettes, et les conditions d'acceptation des financements.

SAISINE

Qui peut saisir le médiateur ?

Le médiateur peut être saisi par le particulier qui n'est pas satisfait de la solution proposée par les structures internes de l'établissement dont il est client, chargées du règlement amiable des litiges.

Le défaut de réponse à la demande écrite formulée par le client auprès d'un établissement est considéré, à l'expiration d'un délai de deux mois, comme un refus de conciliation ou comme mettant un terme à la procédure interne de conciliation. Le médiateur peut alors être saisi.

Il peut également se saisir d'office.

Modes de saisine

Le médiateur doit être saisi par LRAR.

Il instruit le dossier au vu des documents fournis par les parties avec lesquelles il communique directement en tant que de besoin.

RÉSULTAT DE LA MÉDIATION

Si le médiateur parvient à une conciliation, il peut acter les termes de l'accord. Il est rendu destinataire d'une copie

de la lettre par laquelle l'établissement accepte la conciliation, et prend acte qu'elle est acceptée par le client.

À défaut de conciliation, il émet, en équité, un avis sur le litige particulier qui lui est soumis. Il porte cet avis directement à la connaissance de chacune des parties. Il doit le motiver à la demande de la partie contre laquelle cet avis est rendu.

L'avis du médiateur ne s'impose pas aux parties.

Aucune précision concernant le délai pour rendre une décision n'est indiquée.

RECOURS AUX TRIBUNAUX

Si une procédure judiciaire est en cours, le médiateur ne peut être valablement saisi. De même, lorsqu'il est saisi, le recours à un tribunal par l'une des parties interrompt définitivement sa mission.

Le résultat de l'intervention du médiateur peut éventuellement être invoqué à l'instance, si le litige est ultérieurement porté devant un tribunal.

Une fois par an, le médiateur de l'ASF réunit ses correspondants pour faire le point sur les principaux problèmes rencontrés. Un rapport annuel écrit est établi, il est disponible sur le site de l'ASF.

Corinne Lamoussière-Pouvreau

Les litiges financiers transfrontières

Vous avez conclu un contrat de crédit ou une convention de compte avec un établissement bancaire ou de crédit situé dans un autre État de l'Union européenne, et un litige vous oppose à l'établissement : vous pouvez recourir à une solution amiable.

La Commission européenne a mis en place un réseau pour la résolution extrajudiciaire des litiges dans le secteur des services financiers (réseau Fin-Net) afin d'aider les entreprises et les consommateurs du marché intérieur à résoudre leurs différends de manière rapide et efficace. Ce réseau a pour objectif de relier les structures de résolution extrajudiciaire des plaintes et d'en faciliter l'accès aux consommateurs par l'intermédiaire de relais nationaux.

Vous pouvez à cet effet consulter les centres d'information européens de la consommation. Par exemple, à Kehl : Agence transfrontalière Euro-Info-Consommateurs, agence d'information franco-allemande – Kinzigstrasse 22 – D-77694 Kehl. Tél. : +49 7851 99148-0. Fax : +49 7851 99148-11. Mail : <info@euroinfo.kehl.com>. Site Internet : <www.euroinfo-kehl.com>.

À lire également, notre fiche pratique J. 218 (« La médiation-conciliation pour résoudre ses litiges »).