



## Mise en pratique

# L'EXERCICE DE LA MÉDIATION BANCAIRE



**BERNARD PIOT**

Médiateur auprès de la CRCAM de Paris et d'Île-de-France



**DOMINIQUE CHEVAILLIER-BOISSEAU**

Médiateur auprès de BNP Paribas, Cortal Consors et B\*Capital

Le déroulement de la médiation s'organise en trois étapes : la saisine du médiateur ; la conduite de la médiation proprement dite et la rédaction de l'avis du médiateur ; les suites réservées à cet avis.

Cette pratique est normée par le cadre législatif et les chartes déjà en vigueur dans les établissements de crédit.

**L**a médiation bancaire s'exerce dans un cadre législatif et réglementaire qui fait l'objet de plusieurs autres articles de cette revue, de telle sorte qu'il n'est pas nécessaire de les rappeler en introduction de cet exposé. Néanmoins, il est bon de souligner que le médiateur intervient dans le respect, non seulement de ces textes, mais aussi du contrat de prestation passé avec l'établissement de crédit auprès duquel il assure les médiations et d'une convention de médiation dite « Charte de la médiation », acceptée par le client de cet établissement, client qui a requis son intervention.

Nous examinerons, dans l'ordre chronologique de la pratique d'une médiation :

- la saisine du médiateur et l'appréciation de la recevabilité de la demande ;
- la pratique de la médiation proprement dite, la rédaction et la diffusion de l'avis du médiateur ;
- les suites réservées à cet avis.

## LA SAISINE DU MÉDIATEUR

À ce jour, avant l'entrée en vigueur de la réforme de la médiation, le médiateur est généralement saisi par une lettre, soit du client, soit d'un de ses conseils, avocat, association de consommateurs ou représentant d'une compagnie d'assurance qui intervient en application d'une garantie d'assistance juridique. Il peut aussi être saisi par l'établissement bancaire, si la convention intervenue avec l'établissement prévoit cette éventualité.

À noter que, lorsque la réponse du service de l'établissement en charge du traitement des réclamations ne donne pas satisfaction complète à la réclamation d'un client, la lettre ou le texte informatisé doit mentionner la possibilité de recourir à la médiation ainsi que les coordonnées du médiateur.

Une des innovations les plus significatives de la réforme de la médiation des litiges de la consommation (art. 1



du décret du 30-10-2015) est de généraliser la possibilité, pour le requérant, de transmettre en ligne sa demande, ainsi que les pièces justificatives, via le site dédié du médiateur. Chaque partie pourra se faire assister par toute personne de son choix à tous les stades de la médiation. Elle pourra aussi solliciter l'assistance d'un expert. Si la médiation est gratuite pour le client, les frais de représentation ou d'assistance demeurent à la charge de celui-ci.

À réception de la saisine, le médiateur examine sa recevabilité, en accuse réception et, s'il y a lieu, invite le saisissant et la banque à lui faire parvenir les informations et documents complémentaires qu'il estime nécessaires à l'exercice de sa mission.

Les conditions de validité de la saisine du médiateur sont énumérées à l'article L. 152-2 du Code de la consommation modifié par l'ordonnance du 20-08-2015. Ces dispositions sont reprises dans la Charte de la médiation de chaque établissement.

L'auteur de la saisine doit être un client de la banque, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels et le litige qu'il soumet au médiateur doit être « *relatif aux services fournis et/ou aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit...), de services de paiement, de services d'investissements, d'instruments financiers et de produits d'épargne.* »

Le médiateur est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la banque.

Le médiateur transmet au médiateur de l'assurance, les litiges sur contrat d'assurance qui relève d'un autre domaine que leur commercialisation.

Sont exclus du champ de la médiation les différends qui mettent en jeu la politique générale de la banque, notamment en matière de tarification, d'ouverture ou

de clôture de compte, d'octroi ou de refus de crédit.

En ce qui concerne la recevabilité des requêtes, les dispositions précitées retiennent les motifs suivants :

- le client doit justifier qu'il a tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès des services de la banque par une réclamation écrite à l'agence puis au service chargé des relations avec la clientèle ou que la réclamation présentée à ce service est restée sans réponse pendant deux mois ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- la demande est introduite auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès de la banque.

Après examen, en cas d'irrecevabilité, le médiateur en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de la demande et, le cas échéant, transmet le dossier à l'instance compétente ou invite le client à le faire.

En cas de recevabilité et dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

## LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Suivant les conventions intervenues avec l'établissement de crédit, le médiateur prend contact, soit directement avec les agences ou les services de la banque qui sont susceptibles de lui donner les renseignements et les documents dont il a besoin pour répondre aux interrogations et réclamations des requérants, soit avec le Service

“ Les services de la banque se doivent de donner au médiateur les informations nécessaires à l'exercice de sa mission. ”

qualité ou client qui centralise et fait suivre aux services concernés. Les services de la banque se doivent de donner au médiateur les informations nécessaires à l'exercice de sa mission. S'il le juge utile, le médiateur complète son information par des contacts téléphoniques avec les clients et la banque. Il peut également conduire une médiation en présence des deux parties. Il permet ainsi au client et à la banque d'expliquer directement leur point de vue et d'essayer de trouver ensemble une solution.

Il devra, avec les nouveaux textes, communiquer, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier qui ne sont pas strictement confidentielles.

Le médiateur est tenu au secret professionnel.

Ainsi que cela est rappelé dans la Charte de la médiation acceptée par le client, la saisine du médiateur vaut autorisation expresse :

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

Le médiateur conduit sa mission en toute indépendance et impartialité. Il ne peut recevoir aucune instruction des parties. Il prend connaissance des faits et des positions respectives de chacune des parties ainsi que des motivations et arguments développés au soutien de ces positions. Il met sur un pied d'égalité la banque et le client qui se considère souvent comme le « pot de terre » contre le « pot de fer ». Il analyse en toute impartialité les pièces fournies par le client et la banque mais également le contexte du différend et ses multidimensions (mauvaise exécution d'une action, méconnaissance ou mauvaise interprétation des textes réglementaires, problèmes relationnels, problème ancien mal résolu, pertes financières...).

Il émet un avis motivé en droit et/ou en équité dans lequel il reformule la vision du client sur le litige et celle de la banque, puis, donne son analyse du différend en fonction de la nature des causes du conflit : le médiateur peut ainsi vérifier l'exécution des ordres, rappeler les droits et les devoirs de chacun, expliquer les textes méconnus,

mal compris ou mal exécutés, reconnaître les émotions, les colères, le sentiment d'injustice exprimés, revenir sur un conflit mal traité. Cette analyse sera conclue par un avis du médiateur sur le litige et dans lequel il reconnaîtra l'erreur de la banque ou la mauvaise interprétation des faits par le client. Le médiateur proposera une solution qui peut se traduire par une indemnisation financière du client, un rétablissement d'une situation due au client, une demande d'excuses à la banque ou une fin de non-recevoir aux demandes du client, s'appuyant sur les explications données précédemment...

Le médiateur dispose désormais d'un délai de 90 jours pour rendre son avis à compter de la réception du dossier complet. Toutefois, à tout moment, le médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Il doit alors en aviser immédiatement les parties.

Jusqu'à la signification de l'avis, la saisine entraîne la suspension de tout recours judiciaire initié par la banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure de médiation suspend également les délais de prescription pendant 6 mois après la fin de la médiation.

## LA NOTIFICATION DE L'AVIS ET LA SUITE DONNÉE À LA MÉDIATION

Le médiateur fait connaître son avis aux parties par courrier simple ou par voie électronique en leur rappelant :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution lorsque la conclusion de l'avis en suggère une ; elles disposent d'un délai d'un mois pour envoyer leur réponse ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution qu'il propose peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

L'absence de réponse du client dans le délai d'un mois vaut refus de la solution ou de la conclusion de l'avis. Le refus ou l'absence de réponse dans le délai met fin à la médiation. Cependant, le client peut contester l'avis du médiateur, notamment, s'il s'aperçoit qu'il manque des éléments remis au médiateur. Celui-ci ouvre alors une nouvelle médiation, réétudie et émet un nouvel avis.

En cas de refus de la proposition de solution par la banque (lorsque cette dernière ne s'est pas engagée par avance à se conformer à l'avis émis), l'établissement en informe le médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

En cas d'accord, la solution met fin au différend sur les points en litige entre les parties. Lorsque la conclusion de la médiation implique une renonciation à leurs droits d'instance et d'action, les parties signent, si elles l'estiment nécessaire, une transaction, éventuellement dans le cadre de l'article 2044 du Code civil. Le médiateur est tenu informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de sa proposition.

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.

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. ■