



Le point de vue du régulateur

NE PAS MÉLANGER LES RESPONSABILITÉS

Dans son intervention lors de la matinée « Médiation bancaire : quels enjeux après la transposition de la directive RELC » organisée par la Fédération bancaire française le jeudi 22 octobre 2015, Robert Ophèle est revenu sur le rôle de la Banque de France et de l'ACPR dans le nouveau dispositif de médiation bancaire*.

Le nouveau cadre juridique de la médiation marque la disparition du Comité de la médiation bancaire. Mais le dispositif qui est en train d'être construit sur la base de la transposition de la directive va, sur beaucoup de points, dans le sens que nous souhaitons. Renforcer la professionnalisation et l'indépendance de la médiation en matière financière est une ardente obligation, au carrefour de



ROBERT OPHÈLE
Sous-Gouverneur
Banque de France

* Le style oral de l'intervention a été conservé.

“ Le système de médiation se consolide en préservant le modèle de médiateur d'entreprise, auquel la profession bancaire est très attachée, à juste titre, au vu des résultats réalisés. ”

l'intérêt de tous, en particulier pour l'image des banques, des sociétés d'assurance et de tous les intermédiaires qui interviennent en matière financière. Cette image est en permanence contestée et développer une médiation qui permet de résoudre les problèmes sans aller devant la justice est un atout précieux.

PRÉSERVER LE MÉDIATEUR D'ENTREPRISE

Le système de médiation se consolide en préservant le modèle de médiateur d'entreprise, auquel la profession bancaire est très attachée, à juste titre, au vu des résultats réalisés. Ce modèle a été préservé dans une construction institutionnelle qui limite l'empilement : elle supprime les strates devenues inutiles, comme la Commission de la médiation bancaire, et utilise ce qui existe déjà, comme le CCSF et la capacité de faciliter la nomination des médiateurs par cette voie.

Comme souvent, les réformes sont parfois vécues de façon un peu douloureuse et l'élaboration des textes a été l'occasion de manifester à certains moments des irritations et des inquiétudes, mais les propositions très pragmatiques que j'ai entendues pour faire fonctionner

les textes me réjouissent. La question des conventions à signer avec le médiateur de l'AMF, le médiateur public, a été en effet mentionnée, mais, en tant que membre du collège de l'AMF, je ne peux imaginer que ce dossier n'aboutisse pas de façon favorable.

LE RÔLE DE L'ACPR

La Banque de France, contrairement à d'autres institutions, a toujours considéré qu'il n'était pas souhaitable de mélanger des responsabilités de superviseur, responsable des poursuites disciplinaires, avec des responsabilités directes confiées en matière de médiation ; ce sont des registres différents. C'est pour cela que nous n'avons pas souhaité que l'ACPR s'engage dans une responsabilité directe sur la nomination du médiateur. Pour autant, nous sommes prêts à apporter un certain concours à l'Autorité de contrôle et d'évaluation de la médiation, mais nous pensons qu'il est utile que chacun soit dans son rôle. Et notre rôle est d'être assuré que le système bancaire fonctionne correctement, que ses relations avec ses clients sont de bonne qualité et la médiation dans ce processus est extrêmement importante. Nous avons tous collectivement le devoir de faire fonctionner ce nouveau régime et je n'ai aucun doute sur ce point compte tenu des voies pragmatiques et efficaces choisies par l'ensemble des médiateurs.

Nous allons suivre naturellement tant à la Banque de France qu'à l'ACPR la mise en œuvre de ces dispositifs et aiderons ces actions tant au collège de l'ACPR qu'à celui de l'AMF, au travers des débats notamment avec le Cercle des médiateurs qui prend une importance grandissante dans le suivi de ces opérations et en particulier dans le bilan annuel qui pourrait être fait de l'action des médiateurs dans le secteur domaine. Nous nous attacherons à aider les professionnels à prendre en main ces évolutions qui ne sont que la poursuite de ce qui était déjà engagé, un élément rassurant au moment où s'ouvre ce nouveau chapitre. ■

BANQUE & DROIT

18 rue La Fayette 75009 Paris
Fax : 01 48 24 12 97
www.revue-banque.fr

Avis aux lecteurs. Les articles publiés dans *Banque & Droit* n'expriment que le point de vue de leurs auteurs. Le contenu de ces articles n'engage pas *Revue Banque* qui n'entend pas prendre position à leur égard.

La reproduction totale ou partielle des articles publiés dans *Banque & Droit*, sans accord écrit de la société *Revue Banque SARL*, est interdite conformément à la loi du 11 mars 1957 sur la propriété littéraire et artistique.

Fondateur : François de Juvigny
Directeur de la publication : Valérie Ohannessian
Secrétaire général : Pierre Coustols
Directeur éditorial : Jean-Jacques Daigre
Rédacteur en chef : Élisabeth Coulomb

Secrétariat de rédaction : 1^{er} SR, Alain de Seze (54 17) ; Christine Hauvette (54 10)
Maquette : 1^{er} maquettiste, Emmanuel Gonzalez (54 12) ; Alexandra Démétriadis (54 18)

Comité éditorial : Georges Affaki, *Affaki, société d'avocat*, Thierry Bonneau, *Université Paris II (Panthéon-Assas)* ; Marielle Cohen-Branche, *AMF* ; Gérard Gardella ; Jean-Louis Guillot ; Emmanuel Jouffin, *La Banque Postale* ; Pierre Minor, *Crédit Agricole SA* ; Nicolas Molfessis, *Université Paris II (Panthéon-Assas)* ; Pascale Parquet, *BPCE* ; André Prüm, *Université du Luxembourg* ; Hubert de Vauplane, *Université Paris II (Panthéon-Assas)*.

Comité de lecture : Philippe Arestan, *Crédit Agricole CIB* ; Thierry Bonneau, *Université Paris II (Panthéon-Assas)* ; Alain Cerles, *Paul Hastings-Paris* ; Gérard Gardella ; Jean-Louis Guillot ; Jean-Pierre Mattout, *Kramer Levin Naftalis & Frankel* ; Thierry Samin, *Société Générale* ; Michel Storck, *Faculté de droit de Strasbourg*.

Pour nous contacter, devant chaque numéro, ajouter l'indicatif 01 48 00.

Abonnements : REVUE BANQUE – 18 rue La Fayette 75009 Paris – Pauline Étienne
Tél. : 33(0)1 48 00 54 26 – Fax : 33(0)1 48 00 54 25 – E-mail : service.abonnement@revue-banque.fr
ISSN 1777-5752/CPPAP 0619 T 84972 – Imprimé à Nancy (54) par Bialec – Dépôt légal 4^e trimestre 2015.