



Approche sectorielle

LA NOUVELLE MÉDIATION BANCAIRE



YVES GÉRARD

Président
du Cercle
des médiateurs
bancaires

Médiateur auprès
de la Société
Générale
et du Groupe
Crédit du Nord

Les auteurs soulignent les conséquences opérationnelles des nouvelles dispositions sur la médiation de la consommation dans le secteur bancaire. Celles-ci viennent renforcer une pratique déjà bien ancrée dans cette profession.



JEAN-PIERRE PIZZIO

Professeur
émérite

Université
de Bourgogne

Président de
commissions
de médiations
de plusieurs
fédérations

1. S'il est un secteur d'activité qui a très tôt recouru aux modes alternatifs de règlement des litiges, c'est bien le secteur bancaire pour les relations entretenues par les professionnels avec leur clientèle de particuliers¹.

Le dispositif a en effet pour origine la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001, dite loi MURCEF et a fait l'objet de plusieurs modifications subséquentes².

2. Avant l'entrée en vigueur des dispositions nouvelles résultant de la transposition de la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, l'architecture du dispositif reposait sur deux piliers, le médiateur bancaire proprement dit et le Comité de la médiation bancaire.

S'agissant du médiateur proprement dit, la réglementation qui lui était applicable figurait à l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier, lequel définissait son champ d'application quant aux établissements concernés et à la

compétence matérielle³. Son champ d'application n'avait cessé de s'étendre par des textes subséquents. Ce même article comportait en outre un minimum de dispositions relatives à la durée de la médiation fixée à deux mois, à la suspension de la prescription, à la confidentialité, à la gratuité de la procédure, à l'obligation d'information des clients de la banque et à l'exigence d'un rapport annuel.

S'agissant du Comité de la médiation bancaire⁴, l'article L. 615-2 du Code monétaire et financier précisait qu'il était chargé d'examiner les rapports des médiateurs et d'établir chaque année un bilan de la médiation bancaire qu'il transmet au comité consultatif du secteur financier. Ce comité était également chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs bancaires, en veillant à garantir leur indépendance. Il était également informé des modalités et du montant des indemnités et dédommagement versés aux médiateurs par les prestataires qui les avaient désignés. Il pouvait également adresser des recommandations aux établissements en cause⁵.

C'est à ce titre que le Comité de la médiation bancaire avait émis une recommandation 2013-01 du 30 avril 2013 relative aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire. Cette recommandation poursuivait comme objectif la généralisation des meilleures pratiques identifiées en la matière pour permettre une procédure plus lisible, plus visible, plus accessible et plus efficace⁶. Cette recommandation était inspirée des tra-

1. A. Mansillon, « La médiation bancaire », RDBF, n° 2, mars 2010, étude 5; M. Roussille, « La médiation en matière bancaire », colloque organisé par l'Université du Maine, GP du 22 au 24 décembre 2013; Y. Gérard, « Présentation et perspectives de la médiation dans le secteur bancaire – Droit et crise financière », Bruylant, colloque organisé par l'université de Paris Dauphine, les 9 et 10 octobre 2014.

2. Sans oublier qu'une telle médiation a été mise en place sur une base exclusivement conventionnelle dès 1995 pour l'ASF et 1996 pour la Société Générale avec Mme Scrivener comme médiateur.

3. Cet article n'a été toujours été le siège de la réglementation relative aux médiateurs, qui a figuré aux articles L. 312-1-3 puis L. 315-1 du Code monétaire et financier.

4. J.-P. Meurice, « L'action du Comité de la médiation bancaire », RDBF, n° 4, juillet 2012, p. 69 et s.; J.-P. Meurice, « Le dispositif d'évaluation et de contrôle des médiateurs bancaires », ce n° spécial, p. 37.

5. Le Comité de la médiation bancaire a été supprimé par l'article 2, 5°, de l'ordonnance.

6. Rapport du Comité, Bilan 2013 de la médiation bancaire, avant propos, p. 5 et p. 65 et s.



vaut de la directive, de sorte que le secteur bancaire avait largement anticipé l'introduction du dispositif nouveau.

3. Ce n'est pas dire pour autant que les dispositions nouvelles ne présentent aucun intérêt pour le secteur bancaire. En effet l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, dont les dispositions figurent au Titre V du Code de la consommation qu'elle a créé, et son décret d'application du 30 octobre 2015 transposant la directive 2013/11/UE précitée comportent des obligations renforçant notamment les garanties que doivent offrir le médiateur et le processus de médiation, venant « ainsi concrétiser le contenu des exigences d'impartialité, d'indépendance, de compétence et de diligence imposées, au titre de principes à tout médiateur, par la législation antérieure »⁷.

Le socle de la réglementation applicable au secteur bancaire figure toujours à l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier, dont le contenu a été modifié par l'ordonnance précitée et qui est ainsi rédigé : « Tout consommateur⁸ a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au titre V du livre 1er 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 ou de paiement 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 1er et II du livre II.

Un compte rendu annuel d'activité 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. 155-1 du Code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au président du comité consultatif institué à l'article L. 614-1. »

4. Dès lors, le régime applicable au secteur bancaire figure à l'article L. 316-1 du Code monétaire ainsi qu'aux articles L. 151-1 à L. 157-2 et R. 152-1 à R. 155-2 du Code de la consommation, auquel ce texte renvoie, sans omettre les dispositions de l'article L. 614-1 du Code monétaire et financier, si l'établissement bancaire recourt au Comité consultatif du secteur financier pour la désignation de son médiateur et de l'article L. 612-1 du même code, en vertu duquel la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation peut consulter l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution⁹. Par ailleurs, à l'instar de tous les médiateurs de la consommation, leur sont applicables les dispositions du chapitre 1er du Titre II de la loi du 8 février 1995, dans la mesure où elles ne leur sont pas contraires.

Il ne faudrait pas non plus oublier l'importance des chartes dont les établissements bancaires se sont dotés et vont certainement continuer à se doter. Ces chartes, conformes aux dispositions légales et réglementaires, ont pour but de « résumer, de manière aussi concise et claire que possible, le rôle et la portée de la médiation, de décrire le processus et de fixer les droits et devoirs de chacun de ses acteurs : le consommateur, la banque et le médiateur »¹⁰.

En application de l'article 7 de l'ordonnance précitée, les professionnels et les médiateurs bancaires devront se conformer au dispositif au plus tard le 1^{er} janvier 2016¹¹.

5. Le dispositif nouveau, en ce qu'il organise le statut du médiateur de la consommation¹², mérite un examen particulier pour ce qui concerne d'abord la désigna-

7. J-P Pizzio et Y. Gérard, « Le nouveau cadre juridique de la médiation de la consommation », ce n° spécial.

8. On notera une nouvelle utilisation du terme « consommateur » dans le Code monétaire et financier.

9. Avec leurs textes d'application, articles R. 152-1 à R. 155-1, D. 153-2 et D. 511-1 du Code de la consommation ainsi que l'article D. 614-1 du Code monétaire et financier. Sans oublier non plus les articles 1530 à 1535 du Code de procédure civile, relatifs à la résolution amiable des différends.

10. H. Pichevin, « Les chartes de la médiation », ce n° spécial, p. 30.

11. Le texte ne mentionne certes que les professionnels, mais il est évident que les médiateurs sont concernés.

12. A. Pujal et P. Loridant, « Le statut du médiateur bancaire », ce n° spécial, p. 28.

tion des médiateurs bancaires (I.) puis les modalités d'exercice de leur activité (II.). En revanche le traitement des différends, parce qu'il ne comporte pas de spécificité, ne sera pas examiné¹³.

I. LA DÉSIGNATION DES MÉDIATEURS BANCAIRES

6. Le recours à un médiateur bancaire, imposé à l'origine aux seuls établissements de crédit, a été progressivement étendu aux établissements de monnaie électronique ou de paiement, puis aux sociétés de financement (ci-après dénommés établissements bancaires)¹⁴. Toutefois aucun modèle n'est imposé aux établissements bancaires pour la mise en place de leur médiateur, ce qui conduit à examiner la typologie des médiateurs bancaires puis les modalités de leur désignation et enfin les critères présidant à leur désignation.

1. PRÉSENTATION DES MÉDIATEURS BANCAIRES :

1.1. Absence de médiateur sectoriel

7. Une observation préalable s'impose, le secteur bancaire ne comprend pas de médiateur sectoriel au sens de l'article L. 152-1 du Code de la consommation. Il n'existe aucun médiateur dont la compétence s'étendrait de plein droit à l'ensemble des entreprises du domaine d'activité économique concerné. Il existe certes trois médiateurs auprès des fédérations professionnelles, que ce soit auprès de la Fédération bancaire française, de l'Association des sociétés financières ou de l'Association des établissements de paiement et de monnaie électronique. Mais, outre le fait qu'il ne peut y avoir qu'un seul médiateur sectoriel pour le même domaine d'activité, ces médiateurs ne sont compétents pour connaître des litiges concernant un établissement bancaire que si ce dernier a fait le choix de recourir à leurs services aux termes d'une convention conclue entre eux. Ces médiateurs relèvent en réalité de la catégorie des médiateurs pour compte commun (voir infra n° 8).

1.2. Une double catégorie de médiateurs bancaires

8. Le secteur bancaire comprend une double catégorie de médiateurs, selon qu'il s'agit de médiateurs pour compte propre ou de médiateurs pour compte commun¹⁵.

Les établissements les plus importants ont fait le

choix de retenir un médiateur propre (médiateur d'entreprise), tandis que les établissements de taille plus modeste ont préféré retenir le médiateur pour compte commun que leurs fédérations leur proposent (médiateur auprès d'une des trois fédérations).

Rien n'interdit en outre qu'un médiateur bancaire exerce pour le compte de plusieurs établissements bancaires, que ces établissements n'aient aucun lien entre eux, qu'ils aient décidé de recourir à un même médiateur ou qu'ils fassent partie d'un même groupe.

9. Le médiateur peut exercer cette activité soit à titre individuel soit dans le cadre d'une société. Dans ce dernier cas, le contrat conclu entre l'établissement bancaire et cette entité précise la personne physique, qui assurera la mission et souligne le caractère *intuitu personae* de sa désignation. C'est la personne physique, à laquelle la banque a confié cette mission, qui doit en principe répondre aux critères exigés pour sa désignation.

2. LES MODALITÉS DE LEUR DÉSIGNATION

10. Les médiateurs bancaires doivent, avant d'exercer leur fonction, être désignés par un collège paritaire puis figurer sur une liste établie par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation¹⁶.

2.1. Désignation préalable par un collège paritaire

11. Le médiateur bancaire auprès d'un établissement bancaire ne peut pas figurer sur la liste des médiateurs de la consommation, s'il n'a pas été désigné par le collège prévu à l'article L. 153-2 du Code de la consommation, lorsqu'il est employé¹⁷ ou rémunéré exclusivement par cet établissement¹⁸.

Cette exigence ne s'applique pas aux médiateurs employés ou rémunérés exclusivement par un organisme ou une fédération professionnelle (article L. 153-3 du Code de la consommation).

La question se pose en revanche, lorsque le médiateur intervient pour le compte de plusieurs établissements, qu'ils aient ou des liens entre eux. L'interprétation généralement retenue est que même dans cette hypothèse, le médiateur doit être désigné par un tel collège, la rémunération exclusive s'appréciant au regard de chacun des établissements.

12. Le médiateur bancaire est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial mis en place

13. B. Piot et D. Chevallier-Boisseau, « L'exercice de la médiation bancaire », ce n° spécial, p. 32.

14. Encore ne faut-il pas exagérer la portée exacte de cette extension, qui résulte pour l'essentiel de l'éclatement de la notion d'établissement de crédit et du monopole qui lui était accordé, ce qui a conduit à l'émergence d'établissements spécialisés.

15. Selon la terminologie proposée par le Comité de la médiation bancaire dans ses rapports annuels.

16. Les médiateurs en fonction lors de l'entrée en vigueur du dispositif nouveau devront suivre la procédure prévue pour la désignation et l'inscription sur la liste. En l'absence de dispositions transitoires, les principes applicables conduisent à imposer une mise en conformité des contrats mais il ne devrait pas y avoir d'obligation de faire courir un nouveau délai de trois ans (sauf pour répondre à des préoccupations pratiques).

17. Un médiateur pouvant continuer à être salarié de l'entreprise, des strictes garanties d'autonomie doivent être prises pour assurer le respect de l'absence de lien hiérarchique ou fonctionnel comme de conflit d'intérêts.

18. La commission d'évaluation et de contrôle exige d'ailleurs tout document faisant état de la nomination du médiateur.

par l'établissement composé paritairement de représentants d'associations de consommateurs agréées et des représentants du professionnel ou relevant d'une instance nationale consultative dans le domaine de la consommation ou propre à un secteur d'activité.

C'est pour le secteur bancaire le Comité consultatif du secteur financier qui a été retenu pour procéder à une telle désignation, lorsque les établissements bancaires choisissent de recourir à l'instance nationale¹⁹, ce qui devrait être le cas pour la plupart d'entre eux.

Le dossier, dont le modèle est établi par le secrétariat du CCSE, doit être déposé par l'établissement et accompagné de documents établis par le médiateur. Un tel mode opératoire est logique, dès lors que l'initiative appartient à l'établissement qui propose au CCSE « une ou plusieurs candidatures » (D. 614-1 du Code monétaire et financier).

2.2. L'inscription sur la liste des médiateurs

13. Le médiateur bancaire, à l'instar des médiateurs de la consommation, doit figurer sur la liste prévue par l'article L. 155-2 du Code de la consommation, établie par la commission d'évaluation et de contrôle et notifiée à la Commission européenne.

À cet effet, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, qui assure le secrétariat de cette commission, a établi quatre fiches, dont deux sont susceptibles de concerner les médiateurs bancaires, l'une proposée pour le médiateur d'une fédération professionnelle et l'autre pour le médiateur d'entreprise.

C'est au médiateur d'adresser son dossier, lequel doit comprendre en outre diverses attestations de la fédération ou de l'établissement bancaire, répondant aux exigences légales.

3. CRITÈRES DE SÉLECTION

14. Le médiateur bancaire doit répondre à l'ensemble des exigences prévues pour tous les médiateurs de la consommation par l'article L. 153-1 du Code de la consommation. Il doit à ce titre posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances dans le domaine de la consommation²⁰. Il doit être nommé pour une durée minimale de trois ans²¹, être rémunéré sans considération du résultat

de la médiation²² et ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler²³.

15. Des exigences supplémentaires sont imposées au médiateur bancaire, lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel.

Il lui est ainsi interdit de travailler pendant au moins trois ans pour l'établissement qui l'a employé ou pour la fédération à laquelle cet établissement est affilié²⁴. On pouvait se demander si une telle interdiction ne concerne pas les seuls médiateurs « employés », puisqu'il est précisé qu'elle doit être respectée par « l'établissement qui l'a employé ». La commission d'évaluation et de contrôle, qui impose pour le respect de cette exigence de fournir dans le dossier une attestation sur l'honneur du médiateur, de l'établissement concerné et de la fédération à laquelle cet établissement appartient, paraît considérer qu'elle doit s'appliquer à tous les médiateurs bancaires.

Par ailleurs aucun lien hiérarchique ou fonctionnel ne peut exister pendant l'exercice de la mission de médiation. Cette disposition paraît difficile à respecter en présence d'un médiateur « employé », sauf à admettre que ce médiateur puisse avoir un statut à part au sein de l'entreprise, lui garantissant une autonomie réelle. Alors que l'on perçoit difficilement qu'un tel lien puisse exister dans le cas où le médiateur est rémunéré au titre d'une prestation de services, la commission d'évaluation et de contrôle exige une copie de l'organigramme du professionnel et de tout document attestant de l'absence de lien de subordination avec le professionnel.

Le médiateur doit être clairement séparé des organes opérationnels du professionnel. Pour l'application de cette disposition, la commission d'évaluation et de contrôle exige la production d'un document attestant de l'organisation du service du médiateur et du personnel qui lui est affecté. Le document n'exige pas, ce qui aurait été d'ailleurs contraire aux textes, une équipe exclusivement dédiée. Il faut et il suffit que le médiateur, s'il ne dispose pas à titre personnel des ressources suffisantes, bénéficie au sein de l'entreprise d'un personnel qui peut lui être affecté partiellement, dès lors qu'il apparaît qu'il lui est effectivement affecté.

Il doit encore disposer d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions. La commission d'évaluation et de contrôle entend que lui soient produites trois attestations, la première relative au montant du budget alloué au médiateur, la deuxième au montant et au mode de rémunération, permettant de prouver que le budget est distinct et enfin une troisième permettant de prouver que le montant du budget alloué est suffisant pour l'exécution de la mission du médiateur.

19. Articles L. 614-1 et D. 614-1 du Code monétaire et financier. Cet organe collégial est composé paritairement de deux représentants d'associations de consommateurs et de deux représentants du professionnel. Le médiateur est désigné à la majorité des voix, le Président, qui assiste aux débats, ne participant pas au vote.

20. Le CCSE et la commission d'évaluation et de contrôle demandent tous deux une déclaration motivée du médiateur justifiant sa désignation comme médiateur de la consommation ainsi qu'un curriculum vitae indiquant les diplômes et le parcours professionnel, le CCSE demandant en outre que soient mentionnés son expérience éventuelle et les formations suivies.

21. Parce qu'ils devront être préalablement désignés par un organe collégial paritaire pour figurer sur la liste des médiateurs de la consommation établie par la commission d'évaluation et de contrôle, il peut être soutenu que les médiateurs auprès d'une entreprise doivent disposer d'une durée effective de trois ans à compter de leur désignation (voire du 1^{er} janvier 2016), ce qui

implique un allongement de la durée de leur contrat.

22. La production d'une copie certifiée conforme du contrat de prestations de services devrait permettre de satisfaire cette exigence.

23. Le CCSE demande à cet égard une déclaration datée et signée par le candidat attestant qu'il n'est pas en conflit d'intérêts. A priori, cette situation ne devrait pas se rencontrer, car aucune condition n'est imposée à la banque pour le choix de son médiateur, lequel peut être un ancien salarié. On peut imaginer le cas où le candidat serait membre du conseil d'administration de la banque ou exercerait une fonction de conseil.

24. Qu'en sera-t-il du médiateur qui serait employé par une société du groupe ?

16. Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par une fédération professionnelle, la seule exigence complémentaire qui est imposée au médiateur bancaire est de disposer d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission.

17. Le CCSF et la commission d'évaluation et de contrôle imposent en outre aux médiateurs de justifier de la mise en place d'un site internet. Même si une telle exigence ne figure pas au nombre des critères retenus pour être désignés comme médiateur et figurer sur la liste, il ne saurait être contesté que le médiateur bancaire est soumis à cette obligation.

Ce site internet, indépendant de celui du professionnel, doit être mis en place par le médiateur²⁵, qui doit en assurer la maintenance²⁶, et doit fonctionner sous sa responsabilité exclusive²⁷.

On notera encore que la commission d'évaluation impose à tous les médiateurs de la consommation, mêmes publics, de fournir tout document attestant son autonomie par rapport à l'institution, la fédération ou l'établissement qui l'a désigné.

Ainsi désigné, le médiateur bancaire pourra exercer sa mission.

■ II. L'EXERCICE DE SA MISSION PAR LE MÉDIATEUR BANCAIRE

18. L'examen de la mission du médiateur bancaire impose en premier lieu de définir son champ de compétence puis de préciser les obligations d'informations auxquelles le médiateur et l'établissement qui l'a désigné sont soumis.

1. LA COMPÉTENCE MATÉRIELLE DU MÉDIATEUR BANCAIRE :

19. La compétence matérielle du médiateur bancaire est précisée à l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier. Si sa compétence a été élargie par la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008, elle n'a pas subi en revanche de modification sur ce point avec l'ordonnance n° 2015-1033.

Il résulte de cet article que la médiation s'adresse exclusivement aux consommateurs, c'est-à-dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, comme l'indique l'article préliminaire du Code de la consommation.

Aux termes de l'article L. 316-1 du Code monétaire et

financier, le médiateur bancaire est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre des titres I et II du livre III et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II. Sa compétence effective dépend bien évidemment de l'agrément qu'a reçu l'établissement bancaire qui l'a choisi comme médiateur.

Dans un souci de clarté, il est possible de distinguer les produits et services pour lesquelles le médiateur a une compétence exclusive et ceux pour lesquels il a une compétence concurrente. En outre rien n'interdit de prévoir une extension conventionnelle à la compétence légale.

1.1. Le domaine de compétence exclusive

20. Il s'agit des services et des contrats conclus dans le cadre du titre I du livre III du Code monétaire et financier.

Sont concernées d'abord les opérations de banque visées à l'article L. 311-1 du Code monétaire et financier, c'est-à-dire la réception de fonds du public, les opérations de crédit ainsi que les services bancaires de paiement, puis les opérations connexes visées par l'article L. 311-2 du même code, ensuite les services de paiement visés par les articles L. 314-1 et suivants, l'émission et la gestion de monnaie électronique visées par les articles L. 315-1 et suivants.

En d'autres termes, le médiateur bancaire a compétence exclusive pour les différends concernant l'établissement qui l'a désigné et relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne²⁸.

Relève encore de la compétence exclusive du médiateur bancaire la commercialisation de produits d'assurance liés à un produit bancaire ou constituant un investissement comme l'assurance vie. La commercialisation de tels produits relève en effet des opérations connexes que l'établissement bancaire peut effectuer en application de l'article L. 311-2 du Code monétaire et financier. En revanche si le litige ne porte pas sur la commercialisation, c'est le médiateur de l'assurance qui est compétent et le médiateur bancaire devrait continuer à lui transmettre le dossier et en informer le client.

Au titre des opérations connexes, pour lesquelles le médiateur bancaire a compétence, on peut citer les opérations de change ou la location de coffre-fort.

21. Deux précisions peuvent être apportées.

Tout d'abord et traditionnellement, les chartes excluent de la compétence du médiateur ce qui relève de la politique commerciale de la banque. Il en va ainsi par exemple du refus d'ouvrir un compte ou de clôturer un compte. Cette exclusion, fondée sur le caractère *intuitu personae* des contrats bancaires, paraît pouvoir être maintenue car la décision relève du pouvoir d'appréciation

25. L'indépendance implique que le site du médiateur doit être distinct de celui de l'établissement bancaire (eurl propre) mais il peut comprendre dans son nom de domaine le nom de cet établissement.

26. La mise en place comme la maintenance corrective ou évolutive peuvent évidemment être effectuées par les services compétents de l'établissement bancaire dans le cadre d'un contrat de prestation.

27. Le médiateur, qui doit avoir la responsabilité rédactionnelle, doit veiller à respecter la loi Informatique et Libertés en cas de collecte de données et prendre toute garantie pour assurer la sécurité du site et des données que les clients de la banque ont pu fournir sur le site, notamment en formulant une réclamation.

28. Des dispositions spéciales prévoient cette compétence. Il en est ainsi de l'article L. 133-25 du Code monétaire en cas de refus de donner une suite favorable à une demande de remboursement une opération de paiement, de l'article L. 312-1-7 du même code relatif à la mobilité bancaire et à l'article D. 514-9 du même code relatif aux prêts sur garage consentis par les Caisses de crédit municipal.

de l'établissement, dès lors que ce dernier n'en a pas fait un usage abusif.

Ensuite, le médiateur avait compétence pour traiter des opérations de vente groupées et de ventes avec primes, visées par l'article L. 312-1-2 du Code monétaire et financier. Or le dispositif relatif à la médiation de la consommation ne s'applique aux termes de l'article L. 151-1 du Code de la consommation qu'aux litiges de nature contractuelle, ce qui exclut tout ce qui relève du domaine délictuel. Toutefois les chartes adoptées en la matière, en ce qu'elles visent l'ensemble des services et contrats relevant du titre I du livre II, apportent une extension conventionnelle.

1.2. Le domaine de compétence concurrente

22. Avec la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008, la compétence du médiateur bancaire a été étendue à l'ensemble des services d'investissement, des instruments financiers et des produits d'épargne, domaine dans lequel l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier donnait également à l'Autorité des marchés financiers (l'AMF) compétence pour intervenir comme médiateur²⁹.

L'éventuel conflit de compétence était réglé simplement par la faculté laissée aux clients de saisir le médiateur de son choix, ce qui ne soulevait pas de difficultés en pratique. Par une instruction applicable depuis le 1^{er} septembre 2012 (doc-2012-07), les établissements bancaires doivent en effet informer leurs clients, lorsqu'ils refusent de faire droit à une demande de leurs clients de la possibilité de saisir le médiateur bancaire ou le médiateur de l'AMF, dont ils devaient leur donner les coordonnées.

Cet ordonnancement, qui donnait globalement satisfaction, a été modifié par l'ordonnance n° 2015-1033.

Pour relever du statut de médiateur public, l'article L. 621-19 du Code monétaire et financier a dû être modifié, conduisant à créer « le médiateur de l'AMF », nommément désigné dans ce texte et nommé par le président de l'AMF après avis du collègue³⁰.

Le statut de médiateur public³¹ a pour conséquence de lui conférer une compétence exclusive dans un tel domaine, sauf à signer une convention avec chacun des médiateurs bancaires, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle. Cette convention a pour objet de répartir les litiges entre les médiateurs concernés³².

1.3. L'extension de compétence par la convention

23. Le médiateur bancaire a tout d'abord vocation, en application de l'article L. 151-2 du Code de la consommation, à traiter de l'ensemble des différends mettant

en cause le consommateur à son établissement. Il en résulte que certaines activités peuvent ne pas être couvertes par l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier. C'est le cas notamment des activités extra-bancaires, que l'établissement peut accomplir dans le respect des dispositions applicables (article L. 511-3 du Code monétaire et financier). La charte, que les banques adoptent, peut y pourvoir.

Ensuite les établissements bancaires peuvent conférer compétence à leurs médiateurs pour les différends les mettant en cause avec d'autres professionnels. Du reste, la loi n° 2012-672 du 26 juillet 2012, en introduisant dans le Code monétaire et financier un nouvel article L. 312-1-6 du Code monétaire et financier, prévoit la possibilité pour les établissements bancaires d'ouvrir la médiation aux professionnels personnes physiques et d'en faire mention dans la convention qu'il doit conclure avec eux³³. Mais rien n'interdit d'étendre cette compétence à l'ensemble des clients, personnes morales ou physiques, agissant ou non pour des besoins professionnels.

2. LES OBLIGATIONS D'INFORMATION

24. L'objectif poursuivi est de favoriser le recours à la médiation comme mode de règlement alternatif de litiges. Encore faut-il que les acteurs potentiels de cette procédure en soient informés, voire assistés. Une telle information est assurée à la fois par les établissements bancaires et les médiateurs eux-mêmes. Une assistance est prévue en cas de litige transfrontalier pour permettre à ces acteurs d'être orientés vers l'entité de règlement extrajudiciaire compétente dans un autre État membre³⁴.

2.1. Information assurée par les établissements bancaires

25. Sur un plan général, tout professionnel doit communiquer au consommateur les coordonnées du médiateur, dont il relève, en inscrivant ses coordonnées de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté (articles L. 156-1 et R. 156-1 du Code de la consommation).

S'agissant du secteur bancaire³⁵, l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier imposait, dans sa rédaction antérieure à l'ordonnance n° 2015-1033, aux établissements bancaires de faire mention de la médiation dans la convention de compte de dépôt ou dans le

29. T. Bonneau, « Propos conclusifs », RDBF, n° 4, juillet 2012, dossier 36; M. Cohen-Branche, « La médiation au sein de l'AMF », Droit et crise financière, ouvrage précité, p. 151 et s.

30. Cette disposition n'est pas neutre, comme le relève J. Lasserre Capdeville, « Médiateurs bancaires : évolutions et craintes », RDBF, n° 4, juillet 2015, alerte 30. Le médiateur de l'AMF devra prouver son autonomie par rapport à l'AMF.

31. Telle est du moins l'opinion généralement admise.

32. Le président E. Constans a été officiellement chargé, par une lettre de mission du 19 octobre 2015 d'élaborer une convention-type à laquelle les médiateurs concernés pourront se référer, dans le cadre d'un processus de concertation.

33. M. Roussille, « Loi SRAB : incidences sur les relations des banques avec leur clientèle », JCP E, n° 48, 28 novembre 2013, 1661. L'arrêté du 1^{er} septembre 2014 relatif à la convention de compte de dépôt pour les personnes physiques agissant pour des besoins professionnels rend cette désignation facultative, pour le cas où un dispositif de médiation est prévu.

34. L'article R. 156-2 du Code de la consommation pris en application de l'article L. 156-2 du même code prévoit que le site internet de la commission d'évaluation comporte toutes informations utiles pour le consommateur dans le cas d'un litige transfrontalier.

35. Des dispositions spécifiques mentionnent l'existence du médiateur bancaire. Il en est ainsi de l'article L. 133-25 du Code monétaire et financier relatif au droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée, de l'article L. 312-1-7 du même code relatif à la mobilité bancaire et de l'article D. 514-9 du même code relatif au prêt sur gage.

contrat-cadre de service de paiement, dans les relevés de compte ainsi que sur le support mis à la disposition du détenteur sur lequel la monnaie électronique est « stockée ». Cette disposition a certes été supprimée mais cette suppression ne devrait pas avoir d'incidence, notamment sur les conventions de compte, dont le modèle type, fixé par l'arrêté du 29 juillet 2009, prévoit d'y indiquer les coordonnées du médiateur.

Enfin l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a publié une recommandation sur le traitement des réclamations (2015-R-03 du 26 février 2015) imposant notamment d'informer sur les coordonnées du médiateur dans un langage clair et compréhensible, de rendre cette information rapidement accessible à l'ensemble de la clientèle, notamment dans les lieux d'accueil ou sur le site internet et, en cas de rejet ou de refus de en totalité ou partiellement à la réclamation faire droit à la réclamation de préciser dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du médiateur.

En bref, le consommateur est informé de l'existence du médiateur a priori par la convention de compte et par une mention accessible dans les lieux d'accueil du public, sur le site internet, voire sur les relevés de compte. Il lui est ensuite rappelé en cas de litige et pour le cas où il n'aurait pas obtenu totale satisfaction qu'il peut saisir le médiateur.

26. L'établissement bancaire doit encore informer ses clients des dispositions prises pour mettre en œuvre l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du 24 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Mais cette information ne doit être communiquée que si l'établissement bancaire propose des produits en ligne et pour ces produits.

27. Tout manquement par l'établissement bancaire de ces obligations est sanctionné par une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

2.2. Information assurée par le médiateur bancaire

28. Comme tous les médiateurs de la consommation, le médiateur bancaire doit disposer d'un site internet, fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation (*supra* n° 17) et permettant aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs³⁶. Sur demande ces informations peuvent même être mises sur un support durable.

29. Comme tous les médiateurs de la consommation, le médiateur bancaire établit chaque année un rapport sur son activité (article L. 153-1 du Code de la consommation), dont l'article R. 154-2 fixe les informations qu'il doit comporter et précise qu'il est mis en ligne sur le site ou communiqué sur demande. Il transmet

également à la commission d'évaluation et de contrôle les informations nécessaires à son évaluation et ce, au moins tous les deux ans (article R. 154-4 du Code de la consommation). Outre celles qui figurent dans son rapport annuel, il doit indiquer les formations suivies en matière de médiation³⁷ et une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisagés pour améliorer ces résultats.

30. Mais ce n'est pas tout. Le médiateur bancaire doit établir en outre un compte rendu annuel d'activité qu'il transmet au président de la commission d'évaluation et de contrôle, au gouverneur de la Banque de France ainsi qu'au président du CCSF. On observera qu'avec la suppression du Comité de la médiation bancaire, aucune disposition n'impose plus d'établir le bilan annuel de la médiation bancaire. On peut le regretter, car outre les informations intéressantes qu'il pouvait regrouper notamment sur les problèmes récurrents ou nouveaux rencontrés par la profession, il permettait de mesurer l'importance de la médiation dans le secteur bancaire.

■ CONCLUSION

31. Si le dispositif nouveau ne modifie pas en profondeur la pratique de la médiation au quotidien, son introduction dans le droit positif doit être soulignée, en ce qu'il renforce la « crédibilité » des médiateurs bancaires³⁸.

Injustement critiqués, ces derniers, dont la plupart sont des personnalités recrutées en raison de leur compétence et leur expérience, voient en effet leur statut renforcé, leur indépendance et impartialité reconnues.

Loin de constituer un obstacle, leur mode de désignation constitue une preuve de leur indépendance. Loin de constituer un frein à leur activité, les contrôles et obligations auxquels ils sont soumis constituent un gage de leur impartialité³⁹. ■

36. Il est à peine besoin de rappeler les exigences de sécurité et la responsabilité du médiateur en cas de piratage des informations.

37. À noter que l'exigence d'une formation n'est pas formellement imposée comme critère de sélection du médiateur.

38. Le dispositif final n'est pas aussi « décevant » que certains avaient pu l'écrire à la lecture de la seule ordonnance, le Conseil d'État s'étant alors borné à respecter les compétences respectives de la loi et du décret, de sorte que certaines dispositions qui figuraient dans le projet d'ordonnance en avaient été « sorties » pour se retrouver dans les deux décrets.

39. J.-P. Meurice, « Médiation bancaire – Le dispositif d'évaluation et de contrôle », ce n° spécial, p. 37.