

LE MEDIATEUR  
AUPRES DE LA FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE

COMPTE RENDU D'ACTIVITE  
2009

B. JOLIVET  
L. FLOM SADAUNE

Le présent rapport a pour objet de présenter pour **2009** les travaux du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF).

Il s'efforce de respecter, chaque fois que cela a été possible, le « plan type » pour l'activité 2009 qui lui a été envoyé par le Comité de la médiation bancaire.

Diverses annexes précisent le mode de fonctionnement de cette médiation. C'est le cas notamment pour la liste des **125** établissements adhérents en 2009 à la médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, contre 122 en 2008, 118 en 2007, 119 en 2006, 125 en 2005 et 122 en 2004, et pour la convention qui les lie dans ce cadre à la Société de Développement des Techniques Bancaires (SDTB), filiale à 100% de la FBF.

L'attention du lecteur est appelée sur le fait que ce rapport concerne **exclusivement** l'activité du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. Les bilans d'ensemble de la médiation bancaire sont retracés par le Comité de la médiation bancaire dans ses rapports annuels ([www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)).

\* \*  
\*

## 1/ Le contexte bancaire et financier:

Suite aux évolutions – notamment législatives - intervenues en 2008 qui ont amené une extension importante du champ de compétence de la médiation bancaire, l'activité du service de médiation auprès de la FBF a **fortement augmenté**. Parallèlement, les effets de la chute des marchés financiers et de la crise économiques qui se sont fait sentir pendant toute cette année ont accentué cette tendance.

## 2/ Coordonnées du médiateur :

Elles n'ont pas changé en 2009.

Le médiateur auprès de la FBF peut être saisi par courrier, à la boîte postale BP 151- 75422 Paris Cedex 09 où il est seul à avoir accès.

Il peut également être contacté par fax (01-48-00-52-89) ou par courriel ([mediateur@fbf.fr](mailto:mediateur@fbf.fr)).

Pour éviter tout risque d'ambiguïtés, il fonctionne uniquement par procédure écrite. Ses coordonnées téléphoniques sont naturellement à la disposition du Comité de la médiation bancaire.

## 3/ Les grandes tendances de l'activité de médiation en 2009:

Les tendances globales constatées en 2009 diffèrent notablement de celles qui avaient caractérisé les années précédentes. Dans un contexte de poursuite de la consolidation du dispositif, elles marquent une augmentation importante du nombre de clients qui y ont recours.

- **1366** courriers ont été reçus et enregistrés en 2009 contre **992** en 2008 (en augmentation de **37,7%**), 1076 en 2007, 938 en 2006, 862 en 2005, 914 en 2004 et 1 043 en 2003.
- **54** banques adhérentes ont été « actives » en 2009 – c'est-à-dire qu'au moins un courrier les concernant a été reçu par le médiateur. – Ce nombre était de 47 banques en 2008, 48 en 2007, 39 en 2006, 45 en 2005, 35 en 2004 et de 45 en 2003.

Par ailleurs, les thèmes des saisines enregistrées en 2009 confirment l'évolution amorcée en 2008 :

- Les litiges relatifs au fonctionnement du compte de dépôt sont en nette régression. Les principaux points de litige sont les demandes de clôtures non effectuées, les incidents de paiements et les difficultés liées aux comptes joints.
- Comme l'année précédente, les litiges relatifs aux opérations de crédit sont en nette augmentation, et tout spécialement dans le domaine immobilier. Cette évolution traduit à la fois l'élargissement du champ de la médiation et l'impact de la crise économique et financière qui a perduré tout au long de l'année. On notera en particulier les différends portant sur les renégociations et les recouvrements de dettes ainsi que les litiges intervenant lors des remboursements de crédits.
- Enfin, les litiges en matière d'épargne, de placements financiers et d'assurance vie poursuivent leur progression. Les litiges sur les rendements financiers espérés et les contrats d'assurance vie en unités de comptes se sont largement accrus. On peut également noter dans ce domaine une contestation nettement plus fréquente sur les délais d'exécution des ordres de bourse.

S'agissant du traitement des litiges relatifs à des contrats d'assurance vie, il continue à se faire, lorsque cela est nécessaire, en collaboration avec le médiateur de la FFSA (Monsieur Francis FRIZON).

- Je rappellerai à nouveau qu'un certain nombre de sujets gagneraient à être approfondis. Il s'agit notamment des clôtures de compte effectuées tardivement par les établissements, de l'aspect bancaire des successions et du traitement des comptes joints qui demeurent source de fréquentes incompréhensions.

#### **4/ Activité du médiateur :**

- Le mandat du médiateur est d'une durée de deux ans.
- La portée de la médiation est précisée par la charte (annexée) qui lui est applicable, qui prévoit notamment que le médiateur établit une « proposition de règlement amiable » adressée au client et à la banque qui doit faire l'objet d'une acceptation par les deux parties pour que la médiation puisse aboutir.
- Le traitement des réclamations :
  - Tous les courriers adressés au médiateur sont reçus directement et exclusivement par lui et son adjointe, à l'exclusion des courriers adressés à la Fédération Bancaire Française et transmis au service de médiation pour traitement. Ils font toujours l'objet d'un accusé de réception.

- Lorsque le dossier est hors du champ de compétence ou lorsqu'il n'est encore qu'une réclamation (le médiateur n'intervenant qu'en cas de litige constaté), il est transmis à l'établissement de crédit concerné en lui demandant de tenir le médiateur informé de la suite donnée. L'expéditeur est naturellement avisé de cette transmission.
- Pour plus d'efficacité, le médiateur s'appuie sur un réseau de **correspondants** désignés par les établissements adhérents, permettant ainsi à la procédure de médiation de fonctionner de manière contradictoire.

## 5/ Analyse de l'activité :

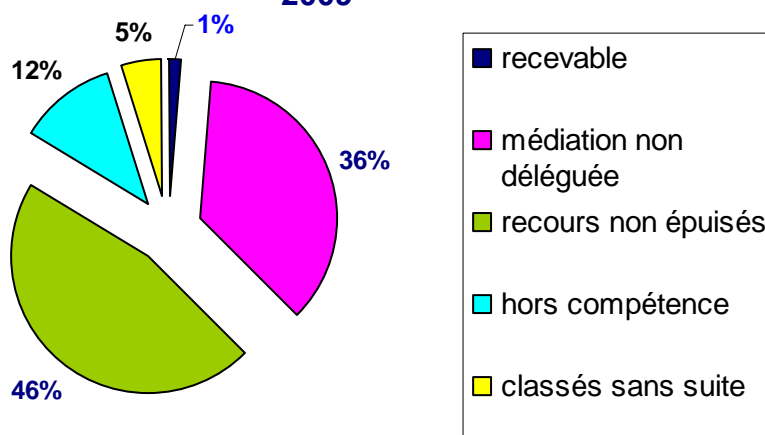
A) Les **1366** courriers reçus en 2009 ont été orientés de la manière suivante :

- **493** ont été écartés comme n'étant pas du ressort du médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. (courriers concernant d'autres médiateurs, d'autres activités – assurances, établissements financiers couverts par l'ASF, médiation de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), des demandes de recours sur des médiations...)
- **64** ont été classés sans suite car ne comportant pas le nom d'un établissement.

S'agissant de la médiation FBF proprement dite:

- **158** ont été rejetés comme étant adressés au bon médiateur mais pour des sujets ne comportant pas un litige. (cf. demande de virement, de photocopie, changement d'adresse...)
- **632** ont été différés pour non épuisement préalable des voies de recours interne des établissements.
- **19** courriers (contre 22 en 2008, 14 en 2007, 14 en 2006, 33 en 2005 et 29 en 2004) ont donc été directement « traitables » par le médiateur. Sur ces courriers, 11 ont fait l'objet d'une médiation explicite, 2 n'ont pas été admis à la procédure de médiation, 6 ont le statut de recevable.

### statut des 1366 dossiers reçus en 2009



#### B) La résolution de certains litiges :

Cette année, **398** courriers sur les 790 concernant une banque adhérente au service de médiation de la FBF, en plus des **19** dossiers de médiation, ont trouvé une solution satisfaisante pour les demandeurs du seul fait d'un passage par la « case » médiateur.

- 57 classés en « hors compétence »
- 341 classés en « recours non épuisés »

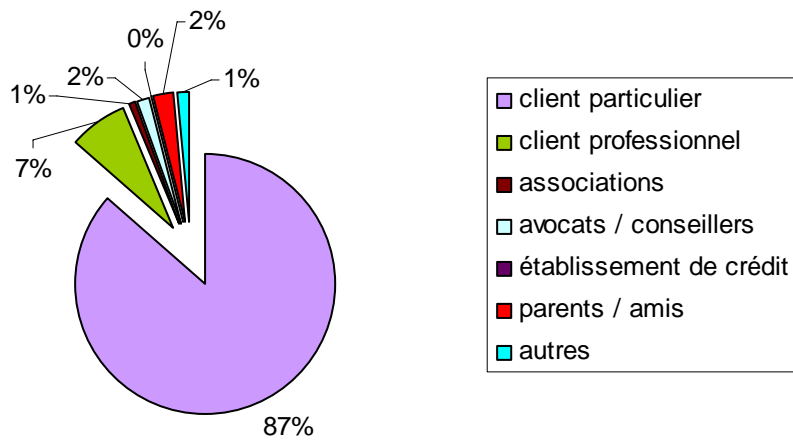
3 dossiers classés en médiation « non déléguée » ont également trouvé une solution satisfaisante pour le client.

#### C) Origine de la saisine.

Sur ces 1366 courriers, la majorité a été envoyée directement par le client, personne physique. Les 99 courriers concernant des professionnels ont été systématiquement dirigés vers les banques concernées. Ils ont également fait l'objet d'une information relative au médiateur du crédit.

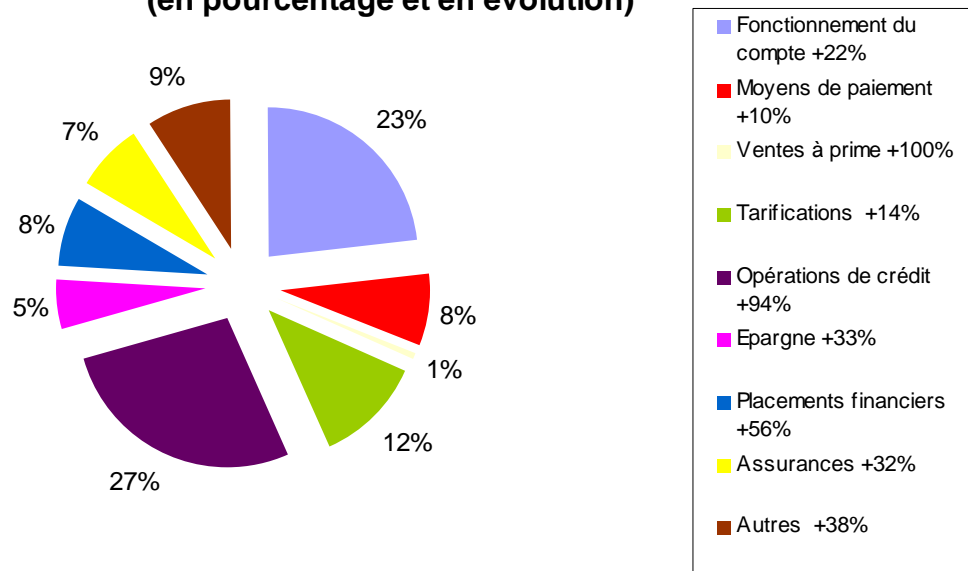
Je note à nouveau la faiblesse des saisines par les associations qui devrait, à mon avis, faire l'objet d'une réflexion renouvelée.

### origines des saisines 2009

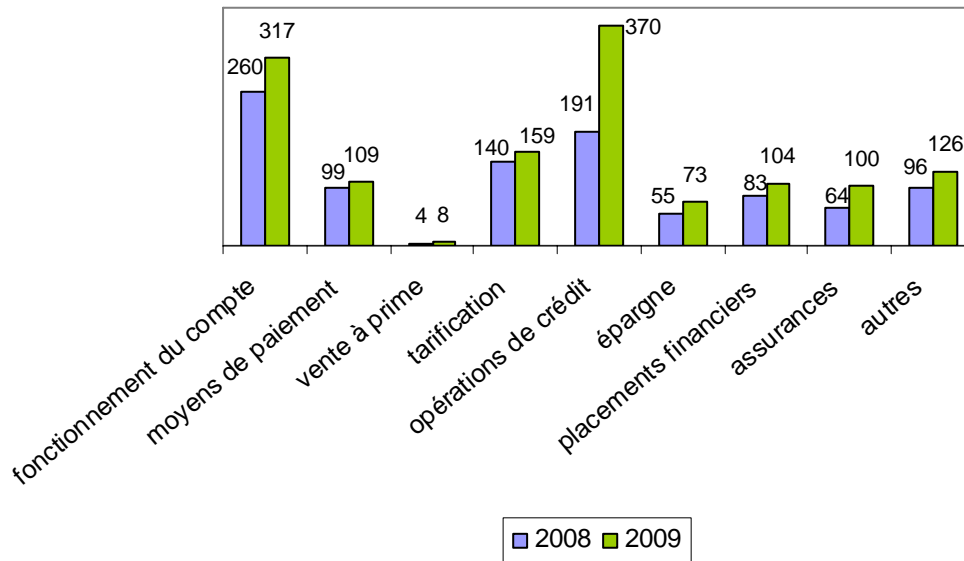


### D) Analyse par thèmes des saisines :

### Thèmes des litiges 2009 (en pourcentage et en évolution)



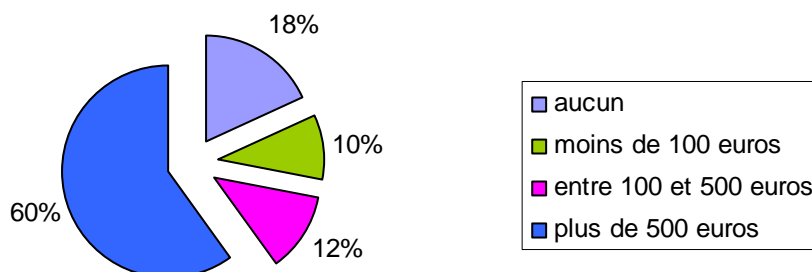
### Thèmes des saisines 2008/2009



L'analyse détaillée de ces saisines figure en annexe du rapport.

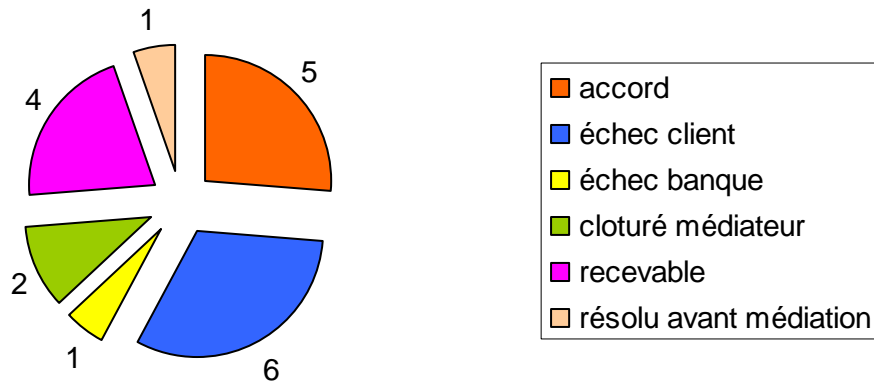
### E) Aspect financier des dossiers reçus :

#### aspects financiers des dossiers 2009

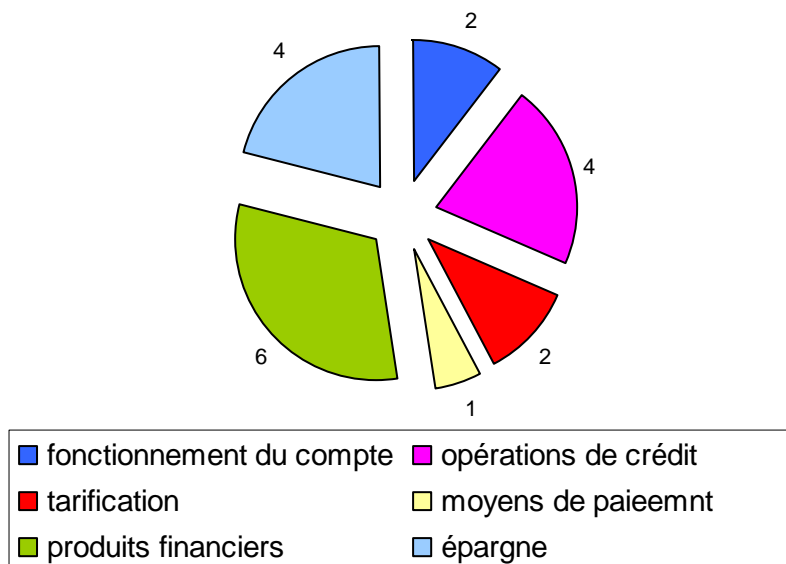


## F) Analyse des médiations :

### Suivi des 19 dossiers de médiation



### Objet des litiges des dossiers de médiation



Par ailleurs, afin d'être plus complet, il faudrait ajouter que 101 dossiers dont les litiges rentrent dans le champ de compétence du médiateur, ont fait l'objet d'une étude particulière de ma part et ont reçu une réponse appropriée.

## G) Fonctionnement :

1/ D'une manière générale, le système de médiation de la FBF est caractérisé par sa **spécificité**. Il constitue en effet aujourd'hui – avec celui qui a été mis en place par l'Association des Sociétés Financières (ASF) – la seule médiation bancaire « pour compte commun », les autres se situant au niveau d'un établissement ou d'un groupe.

Dans le cadre de cette mise en commun, il rassemble pour l'essentiel :

- des établissements de taille modeste, d'origine française ou étrangère,
- des établissements faisant partie d'un groupe mutualiste ou coopératif,
- des établissements dont l'activité de banque de détail est restreinte ou spécialisée (cf. gestion de fortune...),
- la majorité des banques à distance qui n'ont pas de guichets mais une activité via internet.

Cette forme de médiation n'est donc pas comparable à celle recensée par le Comité de la médiation bancaire comme étant pour « compte propre ». Le nombre de courriers et de médiation qu'elle recense (1366 en 2009) étant notamment très inférieur à celui des grands groupes qui constituent l'essentiel de l'activité de banque de détail (près de 29 000 réclamations en 2008), il serait imprudent d'en tirer des conclusions générales.

Elle comporte toutefois des caractéristiques propres qui méritent d'être soulignées :

- Le positionnement totalement extérieur de son médiateur choisi par la FBF et rémunéré par elle (plutôt que par les établissements) ne peut que conforter la perception de son indépendance.
- Son fonctionnement s'articule autour d'un réseau de **correspondants** désignés par les établissements avec lesquels les relations sont généralement tout à fait satisfaisantes. De ce fait, c'est l'ensemble des courriers reçus qui fait l'objet d'un suivi particulier. Cette pré-médiation explique le taux élevé des courriers recevant spontanément une réponse favorable. De même, le nombre relativement modeste des médiations s'explique en partie par cette amélioration sensible des relations banques – clients et par leur remplacement fréquent par de simples « interventions » du médiateur aussi bien acceptées par les banques et les clients, sans être aussi formelles.
- La relation privilégiée avec les banques à distance permet également de traiter d'une manière spécifique et dans le cadre d'un dialogue rapproché les problèmes particuliers tenant à ce type de relations et à l'usage de l'internet

2/ Le délai de deux mois fixé au médiateur a été tenu sans difficultés particulières, même si la complexité croissante des dossiers rend cet objectif plus difficile à atteindre.

3/ Les difficultés que j'ai pu rencontrer en 2009 dans l'exercice de la médiation FBF sont de divers ordres :

- Je suis régulièrement amené à rappeler que la médiation présume la bonne foi de toutes les parties au litige, d'autant que je ne dispose naturellement d'aucun pouvoir d'investigation.
- J'ai été parfois conduit à indiquer que certaines pratiques sont incompatibles avec la médiation :
  - L'indication à l'avance que mes recommandations sur certains dossiers seraient de toutes façons rejetées,
  - La clôture de compte en cours de médiation qui aurait pour effet d'y mettre fin,
  - La mise au contentieux avec intervention d'un organisme de recouvrement valant interruption de la médiation.

4/ Mes relations avec la FBF s'inscrivent dans le cadre d'une stricte « muraille de Chine » :

- Comme les années précédentes, mon indépendance et mon impartialité n'ont jamais été mises en question par la FBF ou les établissements adhérents à sa médiation.
- Il ne m'est plus demandé, comme les premières années, de présenter aux instances compétentes de la FBF en matière de banques de détail et à distance, mon rapport d'activité ainsi que mes suggestions.
- Je n'ai aucun contact particulier avec le représentant de la FBF au Comité de la médiation bancaire.
- Je renouvelle, comme les autres années, ma proposition que la FBF puisse réunir les adhérents à son dispositif de médiation pour recueillir leurs observations et leurs suggestions d'amélioration.

## 6/ Cadre de fonctionnement de la médiation FBF:

A) En application de la Charte de la Fédération Bancaire Française, le compte rendu du médiateur est rendu public, en particulier sur le site internet de la FBF.

B) Le médiateur dispose d'un bureau et des moyens, notamment informatiques, qui lui sont nécessaires. Une assistante (Madame Flom Sadaune) est mise à sa disposition et s'occupe exclusivement de la médiation.

Je note que les récentes évolutions du champ de compétence et la complexité croissante des sujets traités rendent désormais l'accomplissement des tâches de médiation très chargé par rapport à cet effectif.

C) Les principaux éléments juridiques sur lesquels s'appuie l'activité du médiateur auprès de la FBF ont été en 2009:

- Le Code monétaire et financier, et notamment ses articles L 315 – 1, L 312-1-1 et L 314 – 12.
- L'article 2238 du Code civil relatif au délai de prescription.
- L'arrêté ministériel du 8 mars 2005 précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt.
- L'arrêté ministériel du 4 avril 2005 fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt.
- Les recommandations du Comité de la médiation bancaire.
- La charte du service de médiation proposée par la Fédération Bancaire Française, telle que modifiée en janvier 2008.
- Le décret du 17 novembre 2007 relatif aux frais bancaires applicables en cas d'incident de paiement.
- La convention de médiation entre la SDTB et les banques adhérentes, telle que modifiée en janvier 2008.

Deux novations importantes sont à noter :

- L'extension du champ de compétence de la médiation aux utilisateurs et prestataires de services de paiement dans le cadre de la directive européenne sur les services de paiement.
- La modification du régime des prescriptions applicables à la médiation désormais déterminé par l'article 2238 du Code civil.

## **7/ Remarques et suggestions générales:**

### **A) S'agissant de la portée de la médiation bancaire de la FBF :**

Il est important de souligner que la loi précise désormais clairement l'applicabilité de la médiation légale « aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ».

Ce texte a permis de lever les difficultés qui pouvaient exister précédemment et a évité toute ambiguïté par rapport à l'activité du médiateur du crédit.

### **B) Les nouvelles institutions financières :**

La mise en place de nouvelles institutions financières, l'ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel) – rassemblant sous sa supervision banques et assurances – de même que la création d'un pôle commun entre l'ACP et l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) dédié pour l'essentiel à la supervision des conditions de commercialisation des produits financiers émis par l'ensemble de ces réseaux constitue pour les médiateurs bancaires un événement majeur.

Elles introduisent en effet la prise en compte, en tant que telle, par les autorités de supervision d'une dimension essentielle, la sécurité des consommateurs. L'exposé des motifs de l'Ordonnance du 22 janvier 2010 indique d'ailleurs clairement que la réforme place désormais « la protection du consommateur au cœur de la supervision », et notamment par l'examen des questions de relations avec les clients.

Les médiateurs bancaires ont, pour ce qui les concerne, une activité **spécifique** irremplaçable qui les amène, aux termes même de la loi qui les organise, à recommander des solutions aux litiges individuels susceptibles d'opposer les banques et leurs clients.

Cette activité est, de par son **indépendance**, différente de celles des nouvelles autorités financières qui pourront, si elles l'estiment utile, réorienter les réclamants vers la médiation et la faire ainsi mieux connaître. Il ne devrait donc pas y avoir de recouvrement et a fortiori de substitution avec la médiation bancaire.

Au contraire, la convergence d'intérêt entre ces nouvelles institutions et les médiateurs dans l'amélioration de la protection du consommateur financier devrait les amener à nouer des dialogues enrichissants et constructifs.

### **C) Prix et frais bancaires :**

Les médiateurs bancaires ne sont pas compétents en matière de tarifs ou de prélèvements bancaires – mais seulement pour les procédures qui les accompagnent.

Il reste que la pression demeure forte sur ce sujet dans les courriers reçus, notamment sur le thème de la lisibilité et de la compréhension, s'agissant par exemple des « commissions d'intervention ».

Le récapitulatif annuel des frais a constitué une amélioration sensible même si un certain sentiment d'opacité au regard de la concurrence demeure un sujet d'interrogations, y compris pour l'Autorité de la concurrence.

Il est évidemment à souhaiter que les conclusions qui seront formulées par la mission confiée par la Ministre de l'économie à Georges Pauget et Emmanuel Constans au sujet des frais bancaires permettent d'apporter des éclaircissements sur la pertinence de la tarification actuelle et des recommandations sur les moyens d'améliorer l'information dans ce domaine.

Je note, pour ce qui me concerne, que ceux des packages bancaires qui entrent dans mon champ d'observation font de moins en moins l'objet de réclamations.

## **D) Réunions diverses :**

J'ai participé en 2009 à bon nombre de manifestations et de réunions de formation portant sur la médiation bancaire parmi lesquelles :

- Des réunions avec l'Institut National de la Consommation (INC).
- Un débat organisé par la FBF et l'IBAQ sur les questions de qualité.
- Le colloque de l'AJAR (Association des juristes d'assurance et de réassurance).
- Des entretiens avec le Groupement de cartes bancaires.
- Une réunion avec les médiateurs des Banques Populaires.

## **8/ Remarques et suggestions particulières :**

En dehors des remarques que j'ai présentées les années précédentes qui gardent, pour la plupart, toute leur actualité, j'ai retenu pour l'exercice 2009 quelques éléments nouveaux :

### **A) Prélèvements :**

Parmi les réclamations intervenues cette année, la question des prélèvements me parait appeler une attention particulière. Jusqu'ici, le régime juridique de ces prélèvements est demeuré complexe – entre le client donneur d'ordre, sa banque et le créancier fournisseur ou opérateur.

De fréquents litiges interviennent, en particulier en cas de clôture de compte, le client ne sachant plus très bien à qui il doit s'adresser pour modifier ou mettre fin aux prélèvements qui risquent de continuer à courir.

A quoi s'ajoutent d'autres difficultés en cas de rejet de prélèvement. Ces rejets ne donnent pas lieu comme les chèques à interdiction mais, le cas échéant, à des pénalités plus ou moins clairement tarifées.

Par ailleurs, certaines banques considèrent qu'ils n'impactent pas le compte puisqu'ils ne sont pas intervenus et de ce fait, ne donnent pas au client les informations **détaillées** dont il devrait bénéficier pour déterminer quels prélèvements destinés à qui ont été effectivement rejetés.

L'introduction fin 2009 du nouveau régime de prélèvements prévu par la directive européenne de 2007 et ses textes de transposition devrait clarifier la situation notamment en matière d'autorisation, de consentement et de révocation, et préciser le rôle du prestataire de services de paiement (PSP). S'agissant en particulier du nouveau prélèvement SEPA, seul le créancier devrait être informé en cas de révocation de l'ordre, même si le rôle de la banque du consommateur doit encore être précisé. De même, le rejet par le PSP en particulier pour défaut de provision devrait donner lieu à information explicite par ce dernier.

## **B) Fiches d'information :**

Compte tenu de mon expérience, il me semble que, sur un certain nombre de sujets qui font l'objet de difficultés nombreuses et souvent récurrentes (en particulier les clôtures de compte, les successions, les comptes joints ...) les banques pourraient utilement et dans un souci de conseil, donner à leurs clients qui entrent dans ces problématiques, quelques mises en garde et conseils de façon à éviter déconvenues ou difficultés ultérieures.

L'intérêt de cette démarche de bonne pratique est d'être informelle, non juridique et d'intervenir au moment où le sujet est d'actualité pour le client.

C'est par exemple le cas pour le dénouement de comptes joints en cas de séparation ou de divorce – pour les clôtures de comptes « attention à l'arrêt des prélèvements », « attention aux chèques restant en circulation qui sont susceptibles de provoquer une interdiction » pour les cautions...

Naturellement ces conseils pratiques relèveraient de l'appréciation des banques en fonction de leur propre expérience et pourraient être données par les moyens jugés les plus appropriés (verbalement, courriers, courriels, mention ajoutée aux relevés de compte, dépliants...)

Dans le même ordre d'idées, il me paraîtrait souhaitable, au-delà même des prescriptions réglementaires, d'attirer plus encore l'attention des clients sur les **risques** encourus, et pas seulement en matière de placements mais aussi, par exemple, de prêts in fine dont le nantissement s'est modifié.

### **C) Epargne sur livrets :**

En matière d'épargne non réglementée et plus particulièrement sur livrets, j'ai reçu bon nombre de réclamations mettant en cause aussi bien la publicité que le fonctionnement.

Ces produits, qui font souvent l'objet d'une promotion active à l'appui d'un marketing imaginatif, sont fréquemment assortis de primes ou de taux attractifs pour une durée limitée. Ces avantages sont parfois peu intelligibles ou fondés sur des conditions d'entrée très sélectives ou ésotériques.

J'ai donc été amené à préciser à plusieurs reprises que certaines de ces offres n'étaient pas compréhensibles même si elles étaient juridiquement fondées.

Selon moi, la clarté des offres devrait, dans tous les cas, constituer un élément essentiel dans un souci évident de loyauté et de symétrie des rapports entre la banque et son client.

De même, la conformité juridique de ces offres doit contribuer à la sécurité juridique du client et non ajouter un élément de complexité excessive susceptible de « protéger » la banque contre d'éventuelles réclamations.

\* \*  
\*

Dans un contexte de crise qui a exacerbé, comme l'a noté dans un dossier récent la revue Banque, le caractère parfois schizophrène de la relation banque – client avec des réactions croissantes de méfiance – la médiation bancaire devrait, du fait de ses caractéristiques spécifiques, constituer un élément de **crédibilisation** et de **confiance**.

Elle couvre désormais la quasi-totalité des activités bancaires de détail, elle est gratuite pour le client, elle est conduite par des médiateurs extérieurs et indépendants qui privilégient l'équité dans la recherche de solutions. Elle apporte un élément d'équilibrage indispensable dans un univers bancaire marqué de manière croissante par la mondialisation et par la constitution légitime d'une véritable industrie de services.

La segmentation généralisée des clientèles, le scoring systématique, le rôle accru du marketing appellent, du fait de l'asymétrie qu'ils introduisent dans la relation banque – client, qu'en cas de difficulté ce soit la personnalisation qui puisse prévaloir et, comme l'indiquait récemment une étude bancaire, réintroduisent de l'humain au delà des technologies dont la généralisation peut parfois inquiéter, sans remettre en cause bien sûr leur incroyable efficacité.

Dans ce cadre, je souhaite appeler l'attention sur le fait que la médiation bancaire n'est pas un but en soi mais plutôt la clé de voûte et la garantie d'un nouveau mode de fonctionnement de la relation banque – client.

A cet égard, et c'est naturellement le cas pour une grande partie des banques adhérentes à la médiation de la FBF, je note avec satisfaction l'apparition et le développement dans les établissements de crédit de services « relation – clientèle » d'un type nouveau, distincts de l'exploitation et du contentieux, relevant des directions générales, disposant d'orientations et de budgets propres et spécifiquement consacrés à ce type de relations désormais personnalisées. Cette « révolution culturelle » est le gage d'une meilleure prise en compte de la dimension client dans une perspective durable.

Pour renforcer cette crédibilité naturelle et positive de la médiation bancaire, il est indispensable qu'elle soit mieux connue et que les clients en soient davantage informés, comme l'a déjà souhaité le Comité de la médiation bancaire.

Les médiateurs bancaires eux même devraient également bénéficier d'une crédibilité renforcée à l'appui de l'indépendance que leur confère la loi.

Dans ce domaine, l'absence de lien de subordination entre la banque (et ses filiales) et son médiateur, ainsi qu'un « délai de viduité » de 3 ans recommandés par le Comité de la médiation bancaire en 2004 sont évidemment fondamentaux. Il me semble cependant que deux autres aspects, correspondant à des interrogations fréquentes des clients et des organisations de consommateurs, pourraient faire l'objet d'améliorations :

Même si l'indépendance des médiateurs n'est jamais a priori suspectée, le fait que la plupart d'entre eux soient rémunérés **directement** par l'établissement ou le groupe qui les a désignés unilatéralement et pour lequel ils opèrent est souvent mal ressenti. Le système mis en place par la FBF pour son propre médiateur pourrait constituer à cet égard une bonne pratique intéressante.

La capacité professionnelle des médiateurs constitue en fait la meilleure garantie de leur indépendance. L'appréciation de leur **aptitude** pour déterminer s'ils sont effectivement « fit and proper », qui ne donne lieu aujourd'hui à aucun examen indépendant, pourrait faire à l'avenir l'objet d'une appréciation par le Comité de la médiation bancaire. Il pourrait de même veiller à ce qu'ils puissent disposer de moyens d'information et surtout de formation adéquats dans un univers bancaire dont la complexité s'accroît sans cesse, sans pour autant dépendre de leur environnement bancaire immédiat.

## **ANNEXES**

1. La convention de médiation FBF.
2. La charte de la médiation auprès de la FBF.
3. Les banques adhérentes au service de médiation de la FBF.
4. Article L 315-1 du Code monétaire et financier.
5. Article 2238 du Code civil.
6. Thèmes des saisines 2009