



MEDIATION DES ENTREPRENEURS INDIVIDUELS

SOMMAIRE

INTRODUCTION DE LA MÉDIATEURE

- Désignation de la médiatrice
- L'équipe du service de la médiation et ses outils
- Les activités spécifiques de la médiatrice

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024

- Chiffres-clés de la médiation
- Examen des avis de la médiatrice
- Etudes de cas
- Préconisations de la médiatrice

PROSPECTIVE 2025

ANNEXES

INTRODUCTION de la MÉDIATEURE

Conformément aux recommandations de la Fédération des Banques Françaises (FBF) de juillet 2021, la Fédération Nationale des Banques Populaires (FNBP) a souhaité proposer une possibilité de médiation aux Entrepreneurs Individuels, à compter du 1er juillet 2022. La FNBP a proposé ce service de médiation aux Banques Populaires qui souhaitent y adhérer.

Pour cette médiation, l'Entrepreneur Individuel est défini comme une personne physique qui agit pour des besoins professionnels (article L. 526-22 du Code de commerce). Le recours à cette médiation est gratuit pour le Client Entrepreneur Individuel dans le cadre d'un litige avec l'une des banques adhérentes.

Le périmètre du champ de compétence de la médiation, est défini dans une Charte de la médiation, mise en ligne.

Ce périmètre de compétence a été défini de manière comparable au périmètre de la médiation de la consommation, et les procédures retenues s'inspirent largement de celles de la médiation de la consommation.

La part des demandes recevables représente 48 % des demandes reçues.

Le thème des moyens de paiement domine les demandes recevables (37% de toutes les demandes de médiation recevables), suivi de près par les demandes liées au fonctionnement de compte, 26%.

La portée réparatrice, objectif ultime de la médiation, s'avère relativement limitée, puisque seuls 13% des avis rendus en 2024 sont suivis par les clients, tandis que les banques adhérentes les acceptent à 83%.

1. Désignation de la Médiateure en 2022.

Pour le démarrage de l'activité, la fonction de Médiateur des Entrepreneurs Individuels a été proposée à la médiateure de la consommation parce qu'il apparaît que l'expérience de la médiation de la consommation est pertinente pour gérer les demandes de médiation des Entrepreneurs Individuels.

Le site de la médiation des Entrepreneurs Individuels a été mis en ligne par la médiateure à compter du 1er juillet 2022.

Ce site est accessible à l'adresse suivante : <https://www.mediateur-fnbp.fr/pro>

2. L'équipe du service de la médiation et ses outils

Au cours de ces années d'exercice de cette mission, l'équipe du Service de la médiation s'est étoffée du fait de l'accroissement sensible de l'activité de médiation. Cet accroissement découle de l'augmentation très forte des demandes et en leur sein, des dossiers recevables particulièrement pour la thématique des moyens de paiement à distance.

L'équipe qui assure la gestion des flux s'est vu attribuer une stagiaire alternante, tandis que deux juristes ont été recrutées pour l'instruction des dossiers et la rédaction des propositions de solution, respectivement en janvier 2023 et en novembre 2023.

En fin d'année 2024, l'équipe est donc composée de 4,6 ETP (Equivalent Temps Plein), en plus de moi-même, qui assume la responsabilité des avis de recevabilité et des propositions de solution adressées aux clients-consommateurs.

L'équipe reste en attente d'un outil de workflow qui devrait permettre de suivre un dossier de bout en bout, fluidifier l'ensemble de ses activités et rendre le travail en commun plus efficace parce que mieux coordonné dans cet outil.

Par ailleurs, il convient de souligner que l'équipe du Service de la Médiation a organisé une journée des correspondants et référents, le 28 janvier 2025, à Paris dans les locaux de la FNBP. Il s'agissait de proposer aux représentants des banques adhérentes au service de médiation de la FNBP, des échanges sur les thèmes dominants des demandes de médiation, et sur les difficultés, questions ou nuances du processus de médiation et des propositions de solution, en 2024.

Les correspondants et référents présents ont émis une appréciation positive de cette journée d'échanges d'idée et de bonnes pratiques, particulièrement en matière de moyens de paiement à distance avec authentification forte, sur lesquels la Cour de cassation ne s'était pas encore prononcée.

En tant que médiatrice de la consommation et des Entrepreneurs Individuels je tiens à remercier tous les membres de l'équipe pour leur implication soutenue et régulière dans le travail, dans l'objectif d'un processus de médiation efficace et respectueux des parties, et dans l'organisation de la réunion annuelle des correspondants et référents bancaires.

3. Les activités spécifiques de la médiatrice en 2024

Au cours de l'année 2024, la Médiatrice a participé avec les deux juristes de l'équipe, aux formations sur la jurisprudence et sur les échanges de bonnes pratiques organisées par le Cercle des Médiateurs Bancaires. En outre, elle a participé :

- au Rendez-vous de la médiation de la consommation organisé par la CECMC le 19 décembre 2024, qui a permis des échanges entre médiateurs de divers secteurs d'activité d'une part, entre médiateurs et membres de la CECMC et de son secrétariat, assuré par la DGCCRF d'autre part;
- à la réunion de bilan de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) sur l'application des recommandations de l'OSMP (Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement) publiées le 15 mai 2023, qui constituent un guide en matière de moyens de paiement à distance ;
- à une journée sur les Moyens de Paiement organisée par l'Université de Strasbourg le 18 décembre 2024, qui a permis de confronter les spécialistes de la doctrine avec les derniers arrêts de la Cour de cassation et des cours d'appel en matière de moyens de paiement d'une part, d'appréhender les apports de la future Directive des Services de Paiement dite DSP3 d'autre part.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

La Médiateure communique des données chiffrées dans le cadre de son rapport annuel d'activité, bien que le cadre conventionnel ne soit pas contraignant.

Pour l'année 2024, le dispositif national de médiation adossé à la Fédération Nationale des Banques Populaires a administré la gestion des dossiers de médiation pour 12 établissements bancaires : Banques Populaires Aquitaine Centre Atlantique, Occitane, Sud (et ses marques Banque Dupuy de Parseval, Banque Marze et CMM Méditerranée), Grand Ouest, Nord, Alsace Lorraine Champagne, Auvergne Rhône Alpes et sa filiale Banque de Savoie, Rives de Paris, BRED, CASDEN, Crédit Coopératif, Banque populaire Val de France.

Les principales évolutions à retenir concernant la médiation se manifestent par une augmentation des saisines, qui passent de 36 en 2022 à 62 en 2023, avant une légère baisse à 58 saisines en 2024.

Les demandes liées aux moyens de paiement et au fonctionnement des comptes de dépôt restent prédominantes. Les résultats de médiation montrent que seulement 14% des cas étaient favorables aux clients en 2023, tandis qu'une répartition équilibrée des décisions partiellement favorables (13 propositions) et défavorables (13 propositions) est observée en 2024.

CHIFFRES-CLÉS DE LA MÉDIATION

EXAMEN DE LA RECEVABILITE

Les évolutions des saisines en médiation entre 202 et 2024 révèlent des tendances significatives. En 2022, le nombre de saisines était de 36, avec une majorité liée aux moyens de paiement et au fonctionnement des comptes de dépôt. Cette tendance a augmenté en 2023 pour atteindre 62 saisines, représentant une préoccupation croissante des clients, principalement autour des moyens de paiement (37%) et des comptes de dépôt (27%).

Cependant, en 2024, on observe une légère diminution des saisines à 58, avec un taux de recevabilité en médiation de 48%.

Statut des saisines reçues	2022	2023	2024
Demandes éligibles	17	28	28
Demandes non éligibles	19	34	30
Total	36	62	58

Année	Dossiers recevables	Pourcentage des demandes
2022	36	47%
2023	28	45%
2024	28	48%

EXAMEN DES AVIS DE LA MÉDIATEURE

« 52% des avis rendus sont relatifs aux moyens de paiement »

- 28 dossiers recevables en médiation ;

- 26 avis rendus ;
- 2 Interruptions de médiation ;

Dans les litiges recevables, trois thèmes prépondérants

- Les moyens de paiement : 52% ;
- La tarification : 24%.
- Le fonctionnement du compte de dépôt : 17% ;

Le délai de traitement effectif en 2024 pour rendre une proposition est de 70 jours, alors que le délai maximum est de 90 jours.

Le déroulement de la médiation est régi par les articles III à X de la Charte de la médiation. A réception de la demande de médiation, la médiatrice dispose d'un délai de trois semaines pour informer de la recevabilité ou de la non-recevabilité de la demande client.

Lorsque la demande de médiation est recevable, l'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification de la recevabilité de la demande de médiation (article VIII de la Charte de la médiation). Toutefois, en cas de litige complexe, la Médiatrice peut être amenée à prolonger ce délai.

Délai de traitement	2022	2023	2024
Recevabilité saisine (délai max. 21 j)	6	5	26
Proposition de médiation (délai max. 90 j)	82	103	70

En 2024, les résultats des avis rendus par la médiatrice soulignent un équilibre entre les avis partiellement favorables et les avis défavorables au client.

Propositions rendues	Volumes
Partiellement favorable client	13
Défavorable client	13
Total	26
<i>Interruption de médiation</i>	2

Les banques suivent l'avis de la médiatrice à hauteur de 83%.

ETUDES DE CAS

Les cas les plus fréquents traitent des moyens de paiement à distance, puis des frais et du fonctionnement du compte.

Cas 1 : Litige relatif à deux paiements à distance par carte bancaire

Rappel des faits :

Un Client Entrepreneur Individuel a un différend avec la Banque au sujet de deux paiements à distance par carte bancaire. Le Client ne donne aucun détail sur les circonstances des deux paiements par carte bancaire qui totalisent un montant significatif.

La Banque refuse de rembourser les deux opérations de paiement au motif qu'elles ont été validées par authentification forte, conforme aux conditions d'acceptation stipulées dans la convention de compte. La Banque a proposé au Client de lui rembourser 20% du préjudice, à titre de geste commercial. Le Client a refusé ce geste commercial et demande le remboursement total.

Proposition de la médiatrice :

Je considère que les opérations contestées constituent des opérations non autorisées parce que le Client n'avait pas l'intention d'effectuer ces opérations. Je tiens compte de la preuve de l'authentification forte que rapporte la Banque (horodatage des opérations), avec le téléphone du Client et l'application mobile. Je souligne que la Banque adresse régulièrement des messages d'avertissement et dédie une partie de son site à ces questions de sécurité des paiements à distance.

Je considère que la Banque est fondée à refuser le remboursement du préjudice, dans le cadre des opérations non autorisées, du fait de la négligence grave du Client qui a validé des opérations. Je propose à la Banque de maintenir son geste commercial en faveur du Client.

Le Client a accepté ma proposition de solution, la Banque a aussi accepté ma proposition de solution

Cas 2 : Litige relatif à la location d'un équipement de monétique TPE

Rappel des faits :

Un Client Entrepreneur Individuel demande que la Banque procède au remboursement des frais mensuels de location de TPE (Terminal de Paiement Electronique), parce qu'il a rapporté son TPE à l'agence le premier jour du mois, ce qui le dispenserait de payer la location pour le mois concerné.

La Banque explique que le contrat de location du TPE stipule que

« La banque facture au client toutes les autres sommes que ce dernier resterait à devoir au jour de la prise d'effet de la résiliation y compris les frais de remplacement de la carte SIM si celle-ci n'est pas restituée. »

Proposition de la médiatrice

Après instruction du dossier, je constate que la location est due aux termes du contrat qui lie les parties.

Le Client n'a pas répondu à ma proposition qui lui est défavorable, ce qui équivaut à un refus de ma proposition. La Banque a accepté la proposition de solution.

PRÉCONISATIONS DE LA MEDiateure

En matière de médiation des Entrepreneurs Individuels, la médiatrice souligne le petit nombre (26) de propositions de solution traitées en 2024. Deux points doivent cependant être soulignés :

- d'une part, le caractère dominant des médiations relatives aux moyens de paiement à distance pour les Clients -consommateurs, sont applicables aux Clients - Entrepreneurs Individuels.
- d'autre part, les mêmes observations relatives aux questions de tarification et de fonctionnement du compte pour les consommateurs sont applicables aux Entrepreneurs Individuels.

Pour le paiement à distance, le principal point saillant est la difficulté, pour les Clients Entrepreneurs Individuels, de concevoir comment « l'ingénierie sociale » (appel téléphonique visant à manipuler l'Entrepreneur Individuel appelé) est utilisée pour contourner la solidité des techniques mises en œuvre par la Banque pour protéger l'accès aux espaces bancaires sécurisés et l'authentification forte pour la validation des opérations en ligne.

Pour le fonctionnement du compte, il apparaît que la relation bancaire pour un compte d'Entrepreneur Individuel ne se distingue guère de celle d'un particulier avec les mêmes difficultés de gestion du compte avec provision préalable à un paiement, difficulté de compréhension de la commission d'intervention et incompréhension de la sanction du fichage FICP en cas de découvert non autorisé persistant.

Il convient d'attirer l'attention de l'Entrepreneur Individuel sur l'impératif de gestion de son compte, très similaire à cet impératif pour la gestion d'un compte personnel.

Cette ingénierie sociale qui conduit à la fraude se déroule en deux étapes :

- hameçonnage par message (courriel ou sms) contenant un lien hypertexte sous un prétexte qui sera perçu comme réaliste, afin de collecter les données bancaires confidentielles du détenteur de compte et/ou de carte bancaire, en matière de compte personnel ou de compte professionnel. Ces données permettront à l'attaquant de mettre le détenteur de compte en confiance, de lui faire croire qu'il est en communication avec un acteur économique ayant pignon sur rue (Netflix pour feindre de renouveler l'abonnement, , Microsoft pour feindre de débloquer un ordinateur, Le Bon Coin pour feindre de l'inscrire dans la liste des payeurs autorisés, banque ou plateforme de paiement...) ;

- estocade portée par manipulation téléphonique assimilable au retournement utilisé par les services de police ; l'attaquant met en œuvre l'usurpation d'identité de la Banque, puis l'accès à l'espace sécurisé du détenteur du compte, puis la validation directe des opérations lorsqu'il a obtenu les codes confidentiels, ou la déstabilisation du détenteur du compte afin qu'il autorise lui-même des opérations qui se révéleront très pénalisantes pour lui : paiement par carte, ajout de bénéficiaire dans la liste des bénéficiaires dits bénéficiaires de confiance, virement

Un travail pédagogique important demeure nécessaire, pour lequel l'implication de tous les acteurs est indispensable. Les Entrepreneurs Individuels bénéficient des explications des conseillers en agence. Il semble cependant qu'une nouvelle intervention des autorités monétaires, serait de nature à attirer l'attention des Clients Entrepreneurs Individuels afin de mieux les prévenir sur les manipulations des fraudeurs.

PROSPECTIVE 2025

La médiation des Entrepreneurs Individuels existe depuis deux exercices et demi

Il est difficile d'expliquer la raison de sa relative stagnation en 2024, par rapport à 2023, d'autant que la communication des banques est effective pour expliquer que la médiation est possible.

ANNEXES

1 Convention d'adhésion au service de médiation des Entrepreneurs Individuels auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires

CONVENTION D'ADHESION AU SERVICE DE MEDIATION DES ENTREPRENEURS INDIVIDUELS AUPRES DE LA FNBP
--

Entre :

La Fédération Nationale des Banques Populaires, Association régie par la loi du 1er juillet 1901, ayant son siège social à PARIS (75013), 76-78, Avenue de France, immatriculée sous le numéro SIRET 521 948 059 00030, représentée par Monsieur Alain GIRON, en sa qualité de Directeur général, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après désignée « la FNBP » ;

Et :

La Banque Populaire [xxx], Société anonyme coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L 512-2 et suivants du Code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux Etablissements de Crédit, dont le siège social est à [xxx], Rue [xxx], inscrite au RCS de [xxx], sous le n° [xxx], Société de courtage et intermédiaire en assurances inscrite auprès de l'ORIAS n° [xxx] représentée par [xxx], en sa qualité de [xxx], dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après désignée « la Banque ».

La FNBP et la Banque étant ci-après individuellement désignées une « Partie » et collectivement les « Parties ».

Etant préalablement exposé ce qui suit :

La FNBP a mis en place un service de médiation de la consommation qui lui est adossé (ci-après le « Service de médiation ») en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre les établissements du réseau des Banques Populaires adhérents du Service de médiation (ci-après désignés les « Banques adhérentes ») et leur clientèle non professionnelle en application notamment de l'article L.316-1 du Code monétaire et financier et des articles L.611-1 à L.616-3 du Code de la consommation.

La FNBP a décidé d'étendre le service de médiation aux clients Entrepreneurs individuels tels que définis à l'article L.526-22 du Code de commerce aux « Banques adhérentes », en accord avec la préconisation de Juillet 2021 émise par la Fédération Bancaire Française, laquelle invite les établissements bancaires à proposer une médiation bancaire conventionnelle pour les clients professionnels entendus comme personnes physiques agissant pour des besoins professionnels, et ce, au plus tard au 30 juin 2022.

Ce Service de médiation est ouvert à tout établissement du réseau des Banques Populaires comme alternative à la désignation d'un médiateur d'entreprise. Il a pour mission la résolution amiable des litiges qui opposent les Banques adhérentes à leurs clients entrepreneurs individuels. Il est placé sous l'autorité et la responsabilité d'un médiateur indépendant (ci-après le « Médiateur »).

La présente Convention a pour objet de définir les règles régissant l'adhésion d'un établissement au Service de médiation et les conditions de mise en œuvre de la procédure de médiation telle que définie par la loi et par la Charte de médiation auprès de la FBNP (ci-après la « Charte »).

Ceci précisé, les Parties ont donc convenu ce qui suit :

1 – Adhésion, durée et résiliation

La signature de la présente convention vaut adhésion de la Banque

au Service de médiation et engagement de cette dernière à respecter les termes de la Charte des Entrepreneurs Individuels en annexe et accessible sur le site internet du Médiateur :

<https://www.mediateur-fnbp.fr>

L'adhésion vaut pour une durée de trois ans à compter de la date de signature de la Convention, renouvelable par tacite reconduction pour une période de trois ans sauf dénonciation par l'une des parties notifiées à l'autre par lettre recommandée avec avis de réception et moyennant un préavis de six mois.

2 – Mission du Médiateur – Rapport annuel

Le Médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Sa mission consiste à rechercher un accord amiable à tout litige pouvant exister entre une Banque adhérente et son client entrepreneur individuel en formulant des propositions dans le cadre réglementaire existant.

Le Médiateur exerce ses fonctions dans le cadre défini par la préconisation de juillet 2021 émise par la Fédération Bancaire Française,

Le Médiateur établit un rapport annuel d'activité qu'il met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande. Il le communique par courriel au « correspondant » médiation de la Banque.

Le Médiateur fournit, par ailleurs, à la demande expresse de l'établissement, une synthèse détaillée des volumes de dossiers le concernant.

3 – Périmètre d'intervention

Le Médiateur est compétent pour les litiges de nature contractuelle entre un client personne physique agissant pour des besoins professionnels, et sa banque, dans les conditions prévues par la loi et telles que reprises dans la Charte des Entrepreneurs Individuels.

4 – Déroulement du processus de médiation

Toute demande de médiation suppose l'envoi ou le dépôt d'un dossier par le client entrepreneur individuel de la Banque. La demande de médiation se fait en langue française. Le Médiateur ne peut être saisi que par écrit.

Les modalités de saisine du Médiateur, le déroulement du processus de médiation et les principes applicables sont décrits dans les articles 4 et 5 de la Charte de la médiation des Entrepreneurs Individuels auprès de la FNBP.

5 – Modalités des relations

La Banque désigne au Médiateur un binôme d'interlocuteurs, à savoir :

- un « correspondant » - désigné parmi les collaborateurs du Service Qualité / Réclamations Clients – qui est l'interlocuteur dédié du service de médiation. Ce « correspondant » est en charge de la collecte et de la transmission des informations nécessaires à l'instruction des saisines recevables en médiation ; il assure, en cas de besoin, l'interface avec les autres services internes ;
- un « référent » - Directeur Juridique / Secrétaire Général ou Directeur non opérationnel – qui est l'interlocuteur du Médiateur. Il est en charge de statuer sur les dossiers que le Médiateur décide, le cas échéant, de lui soumettre et peut engager la Banque.

La Banque désigne, un ou des interlocuteurs suppléants afin d'être toujours en mesure de respecter les délais de réponse fixés par le Médiateur.

Pour tous les dossiers en cours, la Banque correspond avec le Service de médiation par email à l'adresse électronique suivante : mediation-gestionEI@fnbp.banquepopulaire.fr, en précisant dans l'objet de l'email le nom de la Banque, la référence FNBP du dossier et/ou le nom du client concerné.

6 – Délais

Le Médiateur apporte tout le soin et toutes les diligences nécessaires à sa mission en respectant les principes du dispositif de médiation. Il s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire ainsi qu'à mettre en œuvre les moyens nécessaires à son aboutissement. Il s'oblige à rendre sa proposition motivée dans un délai maximum de 90 jours suivant l'information aux parties de sa saisine.

La Banque s'engage de son côté à répondre, par l'intermédiaire des interlocuteurs qu'elle aura désignés, de façon complète et dans les délais fixés par le Médiateur, à toute demande de ce dernier afin de lui permettre d'accomplir sa mission avec efficacité, dans les délais conventionnels conformes aux recommandations de la FBF. En particulier :

- 1) à réception du dossier de médiation transmis par le Médiateur, la Banque dispose d'un délai maximum de 15 jours calendaires pour confirmer que les conditions d'ouverture d'une procédure de médiation sont réunies et, le cas échéant, transmettre sa position sur le litige ainsi que l'ensemble des pièces nécessaires à l'instruction du dossier ;
- 2) à réception de la proposition du Médiateur, la Banque dispose d'un délai de 30 jours pour faire part au Médiateur de son acceptation ou de son refus de le suivre.

7 – Conditions financières

En contrepartie des missions visées à l'article 2 des présentes, le Médiateur perçoit, sans considération du résultat de la médiation, une rémunération sous forme d'honoraires telle que décrite ci-dessous : 250 Euros HT par dossier recevable, faisant l'objet d'une médiation.

Cette rémunération est prise en charge par la Banque. D'un commun accord, la FNBP agit en vertu d'un mandat transparent, en qualité d'intermédiaire pour le compte et au nom de la Banque, et reverse au Médiateur les sommes perçues de la Banque pour le compte du Médiateur. Ce reversement s'effectue sur la base d'une reddition de compte adressée trimestriellement par la FNBP à la Banque, reprenant les honoraires à rétrocéder au Médiateur au titre des médiations traitées pour la Banque.

Ainsi, conformément aux dispositions des termes du 2° du II de l'article 267 du CGI, les sommes perçues par la FNBP en provenance de la Banque, ensuite rétrocédées au Médiateur, se traduisent par le transfert du droit à déduction par la Banque de la TVA facturée par le Médiateur, la FNBP ne déduisant ou collectant aucune TVA au passage.

Les conditions tarifaires s'appliquent pour tous les dossiers enregistrés à partir de la date d'entrée en vigueur de la convention ou de la nouvelle tarification. Elles pourront être modifiées d'un commun accord entre les parties.

8 – Protection des données

La FNBP s'engage à demander au Médiateur de respecter la réglementation relative à la Protection des Données et à mettre à sa disposition les infrastructures techniques qui permettent, d'assurer la sécurité physique, la sécurité technique et la sécurité organisationnelle nécessaires pour le respect du RGPD.

La FNBP demande au Médiateur de s'engager à respecter la Réglementation relative à la Protection des Données, dans le contrat qui la lie au Médiateur. Les engagements que la FNBP demande au Médiateur sont conformes aux exigences de la CNIL.

9 – Publicité

Conformément à la législation, la Banque informe ses clients Entrepreneurs individuels de l'existence du dispositif de médiation et en précise les modalités d'accès, de manière visible et lisible, sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service et sur tout autre support adapté (relevé de compte, etc ...).

La Banque communique à ses clients les coordonnées du ou des médiateur(s) dont il relève :

- pour les litiges bancaires, le Médiateur des Entrepreneurs Individuels auprès de la FNBP ;
- pour les litiges relevant de sa compétence, le Médiateur du crédit
- pour les litiges financiers (commercialisation de produits financiers, gestion de portefeuille, transmission et exécution d'ordres de bourse, tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, organismes de placement collectif et fonds d'investissement alternatifs, épargne salariale, transactions sur instruments financiers du FOREX), le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).
- pour les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation, le Médiateur de l'Assurance

Sur le site internet commercial de la Banque, un lien doit permettre aux clients d'accéder directement au site du Médiateur des Entrepreneurs Individuels pour déposer leur dossier de saisine en ligne ou trouver son adresse postale.

La Banque veille à promouvoir la saisine en ligne du Médiateur des Entrepreneurs Individuels plutôt que la saisine par voie postale. Parallèlement, la Banque communique à ses clients Entrepreneurs individuels les modalités de saisine du Médiateur des Entrepreneurs Individuels, les documents à produire et les différentes étapes du processus de médiation.

Les actions d'information de la clientèle consacrées à la médiation, en particulier au sein des agences et via les sites internet dédiés, doivent se poursuivre et, le cas échéant, être développées.

La Charte des Entrepreneurs Individuels doit être disponible sur simple demande en agence et sur le site internet commercial de la Banque.

Fait à Paris, le _____ ,

En deux exemplaires originaux.

2 Charte du service de médiation des Entrepreneurs Individuels auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires, en vigueur depuis le 01/07/2022

I. Cadre

La FNBP propose depuis 2017 une médiation de la consommation dans le cadre légal et réglementaire de la médiation de la consommation entre les Banques Populaires adhérentes du service de médiation et leurs clients non professionnels.

La FNBP a décidé d'étendre le service de médiation aux clients Entrepreneurs individuels de ses banques adhérentes tels que définis à l'article L.526-22 du Code de commerce, en accord avec la préconisation de juillet 2021 émise par la Fédération Bancaire Française, laquelle invite les établissements bancaires à proposer une médiation bancaire conventionnelle pour les clients professionnels entendus comme personnes physiques agissant pour des besoins professionnels, et ce, au plus tard au 30 juin 2022.

Etant donné le caractère conventionnel de cette médiation, le médiateur choisi pour les Entrepreneurs Individuels peut être une personnalité différente du médiateur de la Consommation.

II. Le Médiateur : critères et modalités de sa nomination.

Le Médiateur, choisi parmi les personnalités extérieures à la FNBP reconnues pour leur compétence, impartialité et indépendance, est désigné Médiateur en charge du règlement des litiges avec la clientèle des entrepreneurs individuels, pour une durée de trois ans renouvelables.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la FNBP et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la FNBP et dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission.

III. Saisine

Un client entrepreneur individuel peut saisir le Médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Banque par une réclamation écrite ; la saisine du Médiateur peut se faire notamment en deux circonstances : la réclamation est restée sans réponse pendant deux mois à compter de sa date d'envoi¹, sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes, ou a fait l'objet de réponses qui n'ont pas satisfait le client entrepreneur individuel.

IV. Champ de compétence : nature du litige

Le Médiateur est compétent pour tous les litiges avec des entrepreneurs individuels tels que définis à l'article L.526-22 du Code de commerce, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la Banque, en matière d'opérations de banque (gestion de compte courant, opérations de crédit à l'exclusion de tout litige relevant de la compétence du médiateur du crédit), de services de paiement, et de produits d'épargne.

Il est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la Banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...). Les litiges sur contrat

¹ Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale et la date du serveur faisant foi pour les envois électroniques

d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de l'Assurance. En ce dernier cas, le client entrepreneur individuel en sera informé par courrier.

Cas des litiges financiers, principalement : la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX.

Ces litiges financiers relèvent du champ de compétence du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

V. Cas de non-recevabilité

Outre les dispositions de l'article 3, une demande de médiation n'est pas recevable si : elle a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ;

- elle est manifestement infondée ou abusive ;
- elle est introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite faite auprès de la Banque.
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur défini à l'article 4.

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties (le client entrepreneur individuel et la Banque) qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission.

VI. Modalités de saisine

La médiation est une procédure gratuite pour le client entrepreneur individuel.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais s'il y en a.

Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

Le Médiateur ne peut être saisi que par écrit, en langue française :

- soit par voie postale à l'adresse suivante :

Médiation des entrepreneurs individuels auprès de la FNBP

20 – 22 rue Rubens

75013 PARIS

- soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur :

<https://www.mediateur-fnbp.fr/>

VII. Suspension des recours et des délais de prescription

La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition, de tout recours judiciaire initié par la Banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

VIII. Délais et procédure

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client entrepreneur individuel, le Médiateur notifie sa réception au client ainsi qu'à l'établissement et étudie la recevabilité de cette demande.

En cas d'irrecevabilité du dossier, dans les cas énoncés à l'article 5 de la présente charte, il en informe le client entrepreneur individuel dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de sa demande et, le cas échéant, l'oriente vers l'instance compétente (autre Médiateur, Service Qualité et Relation Client...).

En cas de recevabilité, le Médiateur informe les parties, par courrier simple ou voie électronique qu'il est saisi. Il précise que chaque partie peut à tout moment se retirer du processus et invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Il peut également recevoir les parties ensemble ou séparément.

Le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

IX. Engagements du Médiateur et responsabilité

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties. Il conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une et l'autre des parties l'ensemble des documents nécessaires. Il s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client entrepreneur individuel et de la Banque et à apprécier de manière impartiale les arguments des parties. Il émet une proposition motivée en droit et/ou en équité, qu'il transmet au client entrepreneur individuel et à la Banque.

Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

X. Suite donnée à la médiation

Les parties sont libres d'accepter la proposition du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de la Banque, celle-ci en informe le Médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

Le Médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- 1) qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 2) que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction;
- 3) que sa proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un juge.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe le délai d'acceptation ou de refus de celle-ci

Le médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition.

XI. Fin de la médiation

La médiation prend fin :

- si l'une des Parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client entrepreneur individuel engage une action en justice ;
- par l'accord ou le refus des parties ou par le refus de l'une d'entre elles sur la proposition du Médiateur ;
- à défaut de réponse de l'une des parties dans le délai d'un mois.

XII. Obligation de confidentialité

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité sur l'exercice de sa mission et de ses relations avec la Banque.

A ce titre, sauf convention contraire des parties, le Médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :

- toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du litige ;
- tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
- toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur ;
- le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie ;
- et plus généralement toutes les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des deux parties.

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.

XIII. Secret bancaire /professionnel

Le Médiateur est conventionnellement tenu au secret professionnel.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse :

- de levée du secret bancaire par le client entrepreneur individuel à l'égard de la Banque en ce qui concerne les informations transmises par la Banque au Médiateur.
- de transmission de la demande de médiation du client entrepreneur individuel au Médiateur compétent (autre Médiateur bancaire, Médiateur de l'assurance...).

XIV. Données personnelles

Le Médiateur a la qualité de Responsable de Traitement. Il garantit avoir pris l'ensemble des mesures nécessaires afin de se conformer à l'ensemble des obligations prévues par la Réglementation relative à la Protection des Données composée des lois et réglementations applicables en matière de protection des Données Personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), ainsi que toute législation ou réglementation relative à la protection des Données Personnelles et recommandation de l'autorité de contrôle compétente (CNIL pour la France) applicable aux traitements effectués en application du présent Contrat.

3 Liste des établissements adhérents au service de médiation des Entrepreneurs Individuels auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires en 2024

Pour l'année 2024, le dispositif national de médiation adossé à la Fédération Nationale des Banques Populaires a administré la gestion des dossiers de médiation pour 12 établissements bancaires :

BPACA : Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique,

BPALC : Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne,

BPAURA : Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes et sa filiale Banque de Savoie,

BPGO : Banque Populaire Grand Ouest,

BPN : Banque Populaire Nord,

BPOC : Banque Populaire Occitane,

BPRI : Banque Populaire Rives de Paris,

BPS : Banque Populaire Sud (et ses marques Banque Dupuy de Parseval, Banque Marze et CMM Méditerranée),

BPVF : Banque Populaire Val de France,

BRED Banque Populaire,

CASDEN,

Crédit Coopératif.

4 Informations de saisine

Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Canal de saisine

Le médiateur peut être saisi en langue française par écrit ou par voie électronique.

- Par voie postale à l'adresse suivante :

Madame la Médiateure auprès de la FNB

20 – 22 rue Rubens

75013 PARIS

- Par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du médiateur : <https://www.mediateur-fnb.fr>

Textes de référence

Champ de compétences

Articles IV et V de la Charte de la médiation des Entrepreneurs Individuels.

Processus de traitement des demandes de médiation

Articles VI, VII et VIII de la Charte de la médiation des Entrepreneurs Individuels.