



MÉDIATION

Dispositif national adossé à la FNBP

Rapport annuel 2021

BANQUE POPULAIRE
Fédération Nationale





SOMMAIRE

4 INTRODUCTION DU MÉDIATEUR

8 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021

8 Chiffres-clés de la médiation

12 Examen des avis du médiateur

17 Thèmes et propositions de la médiateure en 2021

21 ACTIVITÉS DE LA MÉDIATEURE EN 2021

22 PROSPECTIVE 2022

24 ANNEXES



INTRODUCTION DU MÉDIATEUR

L'évènement majeur de cette année 2021 est le départ de **Monsieur Bernard SAINTOURENS**, le 30 septembre 2021. Ce dernier était médiateur de la consommation auprès de **FNBP** depuis 2017, date de la mise en place du dispositif.

La **FNBP** et le service de médiation tiennent à exprimer leur plus grande gratitude envers **Monsieur Bernard SAINTOURENS** pour la qualité de ses travaux, son soutien sans faille et sa bienveillance.

Durant ces quatre années, **Monsieur SAINTOURENS** a accompli sa mission dans le respect des règles de droit et d'équité et a donné toute sa légitimité au dispositif par son indépendance.

Madame Inès SEN, qui a pris le relais au 1er octobre 2021, connaît bien le réseau Banque Populaire pour avoir assuré la fonction de médiateur auprès de la Banque Populaire Val de France de février 2016 à décembre 2021. Cette dernière a pour objectif d'assurer la continuité et la qualité de la médiation.

Stabilité du nombre des demandes de médiation reçues par rapport à 2020

Le nombre de demandes en vue d'une médiation qui ont été adressées au service de médiation de la FNBP au cours de l'année 2021 (1857) atteste de l'importance de ce service : les clients montrent une bonne connaissance et font une utilisation avisée de ce processus de règlement amiable des litiges, qui les opposent à leur banque. Le maintien à un haut niveau des demandes reçues, confirme la nécessité de disposer, au sein du service de médiation mis en soutien du médiateur, d'un personnel suffisamment nombreux pour faire face, dans de bonnes conditions, aux attentes des clients comme des banques adhérentes.

« Les clients montrent une bonne connaissance et font une utilisation avisée de ce processus de règlement amiable des litiges, qui les opposent à leur banque. »

Amélioration du pourcentage des demandes recevables

Avec un pourcentage porté à 38% des demandes recevables au regard de l'ensemble des demandes reçues par le service de la médiation (pour 31% l'an passé), on constate une augmentation sensible qui atteste qu'au fil du temps, les clients sont mieux familiarisés avec les spécificités de la médiation. Bien sûr, il convient d'espérer que ce pourcentage continue d'augmenter et il apparaît que la marge de progression réside sans doute dans une meilleure compréhension de l'exigence : le client doit faire précéder la saisine du médiateur par une formalisation de la demande auprès du service compétent de la banque (le Service des Relations Clientèle : SRC). Peut-être les documents établis par les banques et communiqués à leurs clients pourraient-ils mettre plus clairement en avant cette exigence (en la rendant plus concrète), afin que les clients puissent saisir le médiateur utilement, sans avoir à subir le refus qui leur est notifié et qui consiste à les renvoyer d'abord vers les services de la banque.

« Avec un pourcentage porté à 38% des demandes recevables au regard de l'ensemble des demandes reçues par le service de la médiation, on constate une augmentation sensible qui atteste qu'au fil du temps, les clients sont mieux familiarisés avec les spécificités de la médiation. »

Prépondérance des litiges relatifs aux moyens de paiement

Pour l'année 2021, les litiges relatifs aux moyens de paiement (et singulièrement aux cartes bancaires) forment le premier motif de saisine du médiateur. Sans doute, les causes sont-elles diverses et l'imprudence du titulaire de la carte souvent présente dans le dossier. Le passage par la médiation d'un nombre aussi important de situations suppose qu'une attention particulière soit apportée, tant au dispositif technique mis en place par la banque pour la sécurisation des opérations qu'aux conditions réelles d'utilisation par les clients, compte tenu, notamment, de leur situation personnelle (âge, compétences techniques, compréhension du lien entre technique mise en œuvre et engagement ...).

Il convient d'apporter quelques observations complémentaires sur divers aspects du processus de médiation.



Rôle de la banque pendant le processus de médiation.

Il convient de rappeler que, durant tout le délai pris pour tenter de formuler des propositions en faveur du règlement amiable du litige, les parties en présence peuvent continuer à échanger en vue de mettre un terme à leur différend. La constatation s'impose qu'il en a été très rarement ainsi au cours de l'année écoulée. Sans doute, les services concernés de la banque seraient-ils mieux à même de maintenir le lien avec le client et d'envisager s'il est possible qu'une réponse de nature à le satisfaire, soit apportée à ses demandes directement par la banque.

Possibilité pour la banque de formuler des propositions en vue du règlement amiable du litige

Dans une perspective proche, et afin de répondre plus directement à l'esprit de la médiation, la banque pourrait, plus souvent que cela n'est pratiqué dans les dossiers examinés par le médiateur, formuler des propositions pour la sortie du litige. Avec le recul du temps, et compte tenu du processus dans lequel le litige est engagé, il pourrait être pertinent de suggérer des solutions au médiateur. Certes, celle-ci demeure entièrement indépendante de son appréciation mais, parfois, cela ouvre des perspectives dont elle peut utilement s'inspirer au moment de formuler ses propositions.

« Les contestations liées à l'usage des instruments de paiement (spécifiquement des cartes bancaires) demeurent en tête des dossiers traités, distançant très largement les litiges concernant le fonctionnement des comptes ou les opérations de crédit. »

Litiges relatifs à la tarification

Au titre des dossiers examinés au cours de l'année écoulée, les litiges relatifs à la tarification des services bancaires demeurent encore difficiles à intégrer dans le processus de médiation. Il est évident que la banque est libre de fixer sa politique tarifaire (le caractère concurrentiel de ce secteur d'activité permet justement aux clients d'effectuer les comparaisons utiles) et qu'il ne saurait y avoir, au sens propre, un « litige » lorsque le client trouve que le montant appliqué est trop élevé. En revanche, la saisine du médiateur apparaît justifiée lorsque le client invoque les conditions d'application du tarif au regard de sa situation personnelle ou de circonstances particulières. Le litige trouve sa source dès lors que, le plus souvent, sous les demandes parfois mal exprimées du client, se situe une contestation sur le terrain de l'abus de droit qu'une juridiction pourrait tout-à-fait avoir à connaître. Le passage par le processus de médiation apparaît alors comme une issue opportune pour rétablir le lien de confiance entre le client et la banque, à la suite de propositions formulées par le médiateur, qu'en toute hypothèse chacune des parties est libre d'accepter ou de refuser : en définitive, la médiation ne porte aucunement atteinte à la liberté de la banque en matière de politique tarifaire.



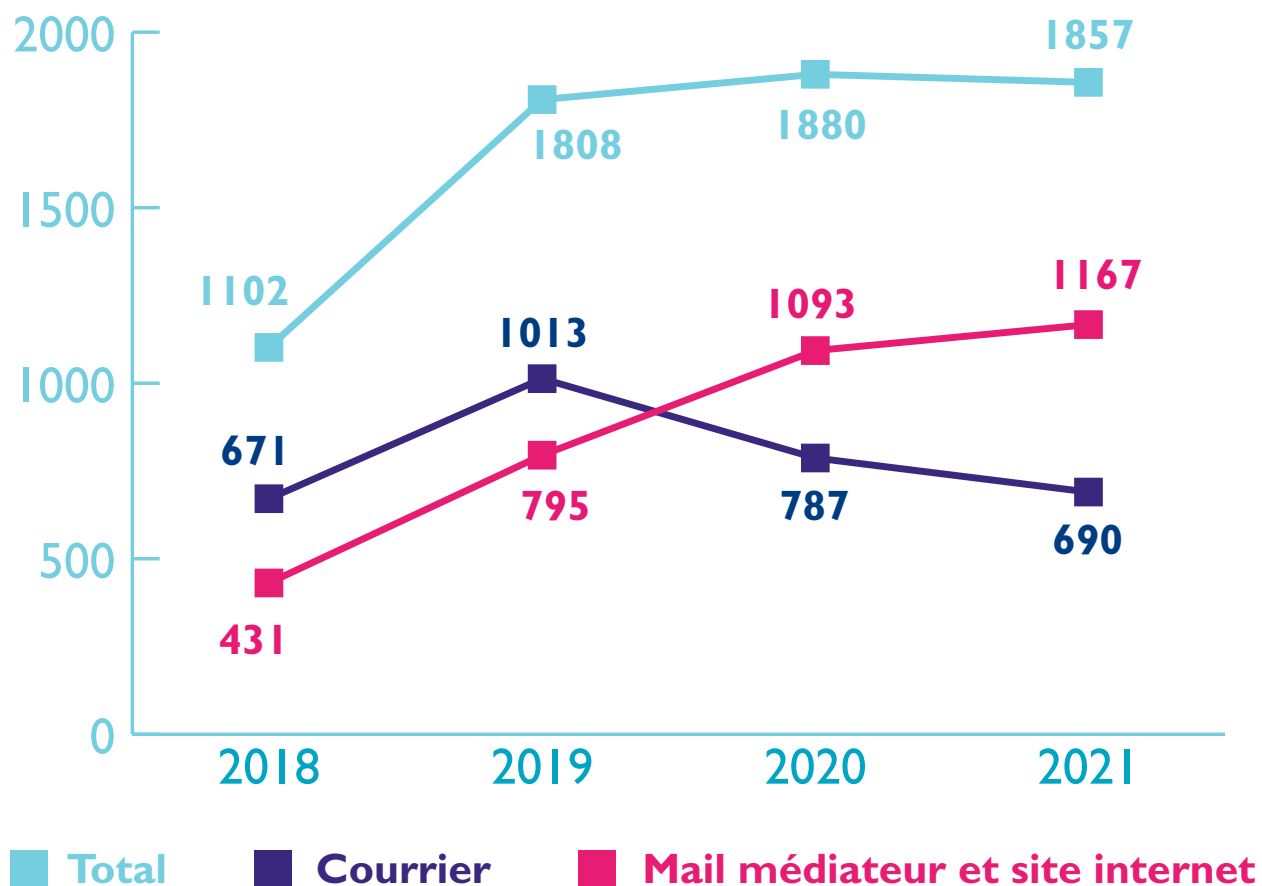
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

Conformément à l'article R614-2 du Code de la consommation, le médiateur communique des données chiffrées dans le cadre de son rapport annuel d'activité. Pour l'année 2021, 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.

CHIFFRES-CLÉS DE LA MÉDIATION

NOMBRE DE COURRIERS REÇUS (RÉPARTITION, INTERNET, COURRIERS...)

1857 dossiers de médiation ont été reçus au cours de l'année 2021

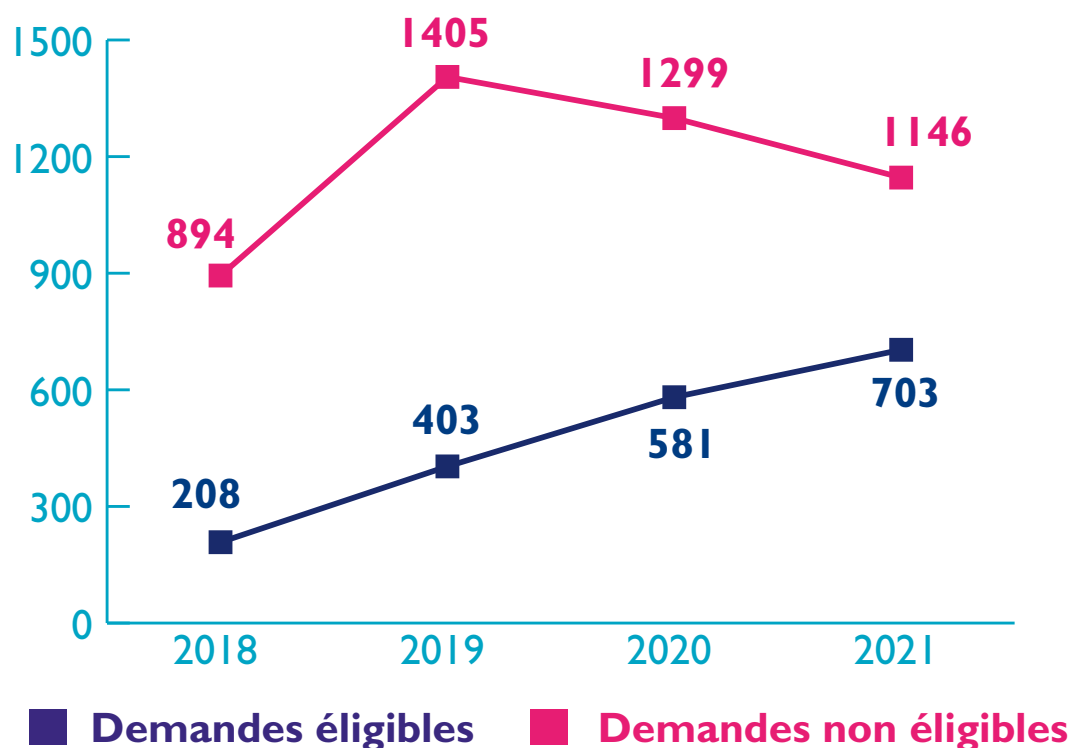


ANALYSE DE LA RECEVABILITÉ DES SAISINES (% ÉLIGIBLES, % NON ÉLIGIBLES)

Les principaux points à relever sont :

- Les demandes de médiation sont stables par rapport à 2020
- Les demandes par courrier diminuent au profit des dépôts de dossier sur le site du médiateur

Les données chiffrées soulignent une inversion de la tendance au fil des années avec un accroissement des dossiers recevables et un fléchissement des demandes non éligibles



À noter : neuf dossiers en attente de réponse au 31/12/21.

La réduction du nombre de dossiers irrecevables se confirme.

FOCUS SUR LES DEMANDES NON ÉLIGIBLES

Les dossiers non éligibles à la médiation sont répartis essentiellement en deux thèmes, à savoir les recours internes non épuisés et les dossiers « Hors Compétence ».

- Les recours internes non épuisés (Service Relations Clientèle de la banque non saisi par le client au préalable pour tenter de résoudre son litige) représentent 47% des demandes soit 862 dossiers.
- Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur
 - Parce qu'il touche un professionnel
 - Parce qu'il est lié à la politique générale de l'établissement : politique tarifaire, octroi/ rupture de crédit, ouverture/clôture de compte.

Les clients sont systématiquement informés de la non-recevabilité de leur dossier et du motif retenu.



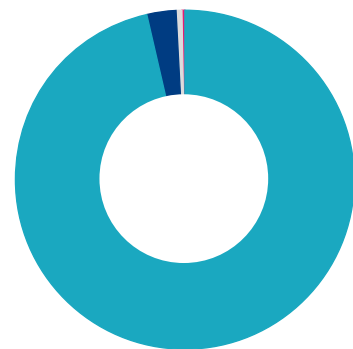
L'augmentation des demandes recevables en médiation peut s'expliquer par une meilleure connaissance des consommateurs sur le processus de médiation ainsi que par les efforts des établissements adhérents dans l'information et la communication auprès de leur clientèle. A noter que les saisines sont réalisées à 90% par le client, et les 10% par des tiers (avocat, protection juridique, association de consommateurs).

ANNÉE	DOSSIERS RECEVABLES	POURCENTAGE
2018	208	19%
2019	403	22%
2020	581	31%
2021	703	38%

RÉPARTITION DES DOSSIERS REÇUS

Les demandes considérées comme non recevables selon les critères de l'article L612-2 du code de la consommation sont réparties de la façon suivante :

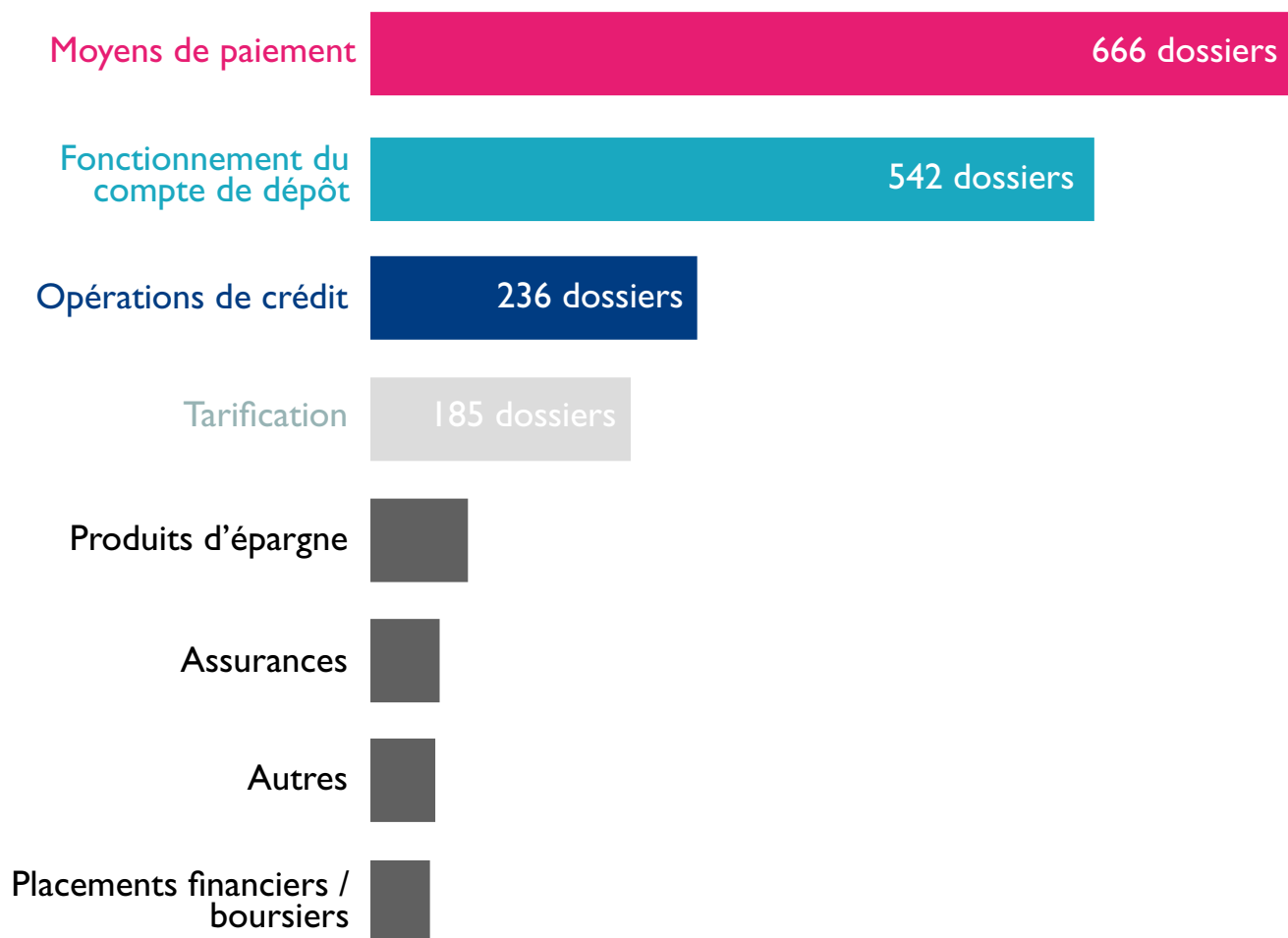
- **862** dossiers vers le SRC, les recours internes n'ayant pas été épuisés par le client
- **27** dossiers réorientés vers un autre médiateur
- **3** dossiers vers le médiateur de l'Assurance
- **2** dossiers vers le médiateur de l'AMF



A ces dossiers, s'ajoutent les classés sans suite, le litige étant réglé par le Service Relations Clientèle (SRC) de l'établissement bancaire.

RÉPARTITION PAR THÈME DES DOSSIERS REÇUS

79% des dossiers reçus sont regroupés en trois thèmes (Moyens de paiement, Fonctionnement de compte, Opérations de crédit) contre 71% en 2020 :





EXAMEN DES AVIS DU MÉDIATEUR

Pour davantage de transparence et de vision complète de l'activité, les avis rendus en 2021 sur des dossiers reçus en 2020 sont intégrés dans l'examen des propositions de médiation rendues.

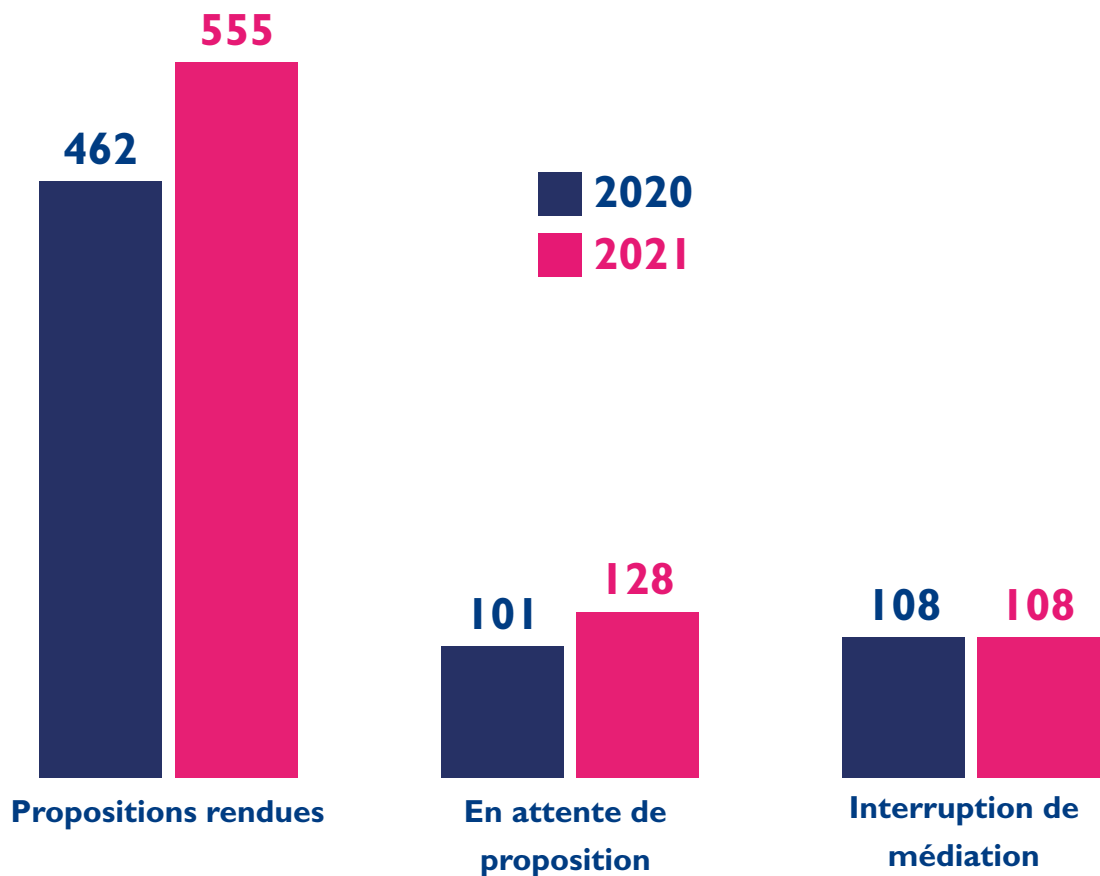
« 52% des avis rendus sont relatifs aux moyens de paiement »

ANALYSE DES SAISINES PAR DOMAINE

Sur les 791 dossiers recevables en médiation, le médiateur a émis 555 avis et 509 dossiers ont été clos.

	2018	2019	2020	2021
Saisines recevables en médiation	195	446	671	791
Propositions rendues	195	322	462	555

Pour une parfaite information, l'écart entre saisines recevables et propositions rendues s'explique de la façon suivante :

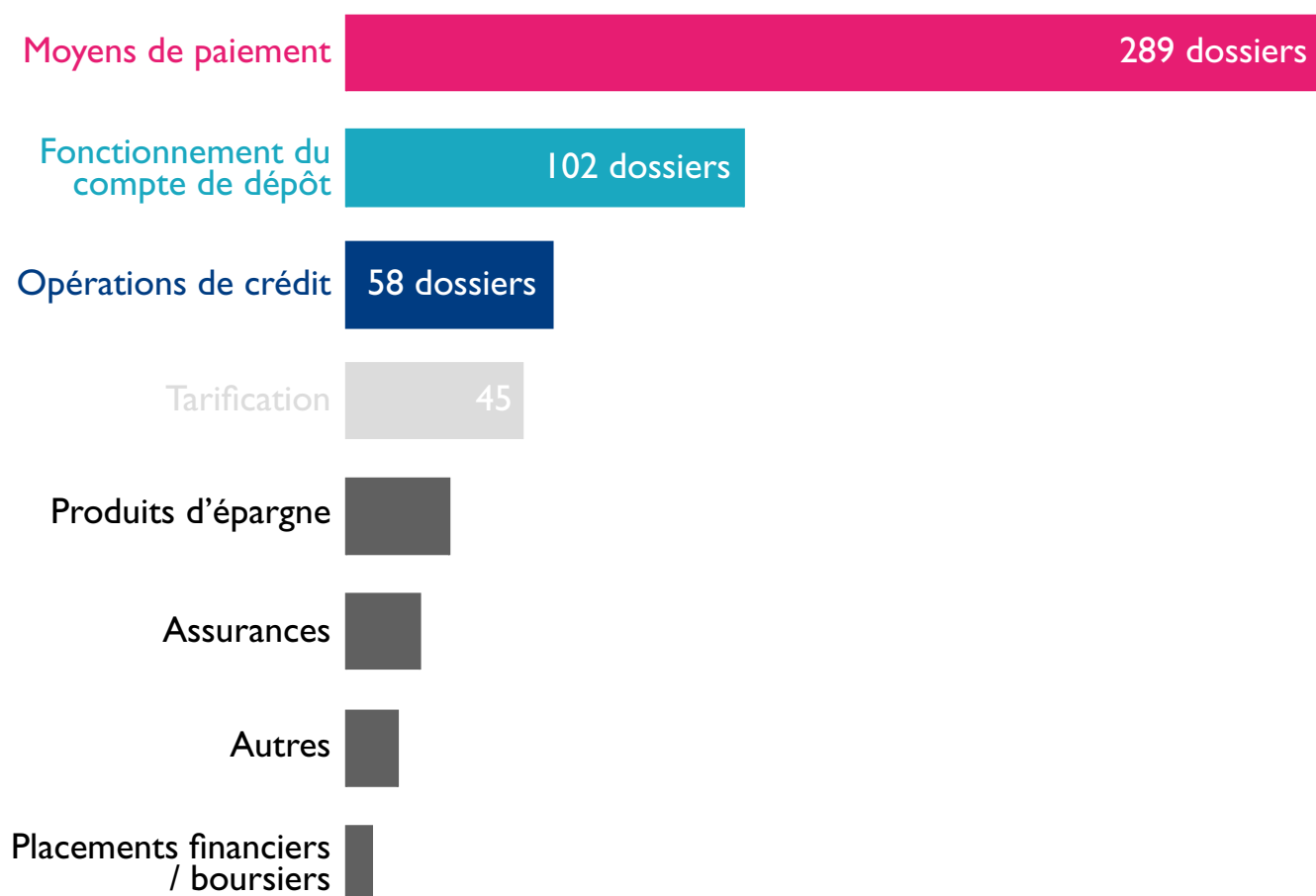


L'interruption de médiation est liée au règlement du litige par le Service Relations Clientèle de la banque ou le retrait de la banque du processus. La Banque conserve la possibilité de prendre en charge une demande de médiation bien que son instruction ait été notifiée par le Médiateur au Client.

Si une solution est trouvée entre les parties avant que le Médiateur ne rende sa proposition, la demande est alors sortie des dossiers en cours d'instruction. Cette possibilité est rappelée sur le site de médiation de la FNBP de même que la possibilité de retrait par chacune des deux parties.

Sur les 555 avis rendus, 80% des dossiers sont répartis sur trois thèmes :

- Les moyens de paiement : 52% (contre 35% en 2020)
- Le fonctionnement du compte de dépôt : 18% (contre 23% en 2020)
- Opérations de crédit : 10% (nouveau thème par rapport à 2020)





DÉLAI DE TRAITEMENT

Le délai de traitement en 2021 pour rendre une proposition est de 35 jours.

Le déroulement de la médiation est régi par les articles R.612-1 à R.612-5 du code de la consommation. A réception de la demande de médiation, le médiateur 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 (art R.612-1 du code de la consommation). Toutefois, en cas de litige complexe, le médiateur peut être amené à prolonger ce délai.

	2018	2019	2020	2021
Recevabilité saisine (délai max. 21j)	3	3	2	2
Proposition de médiation (délai max. 90j)	34	53	45	35

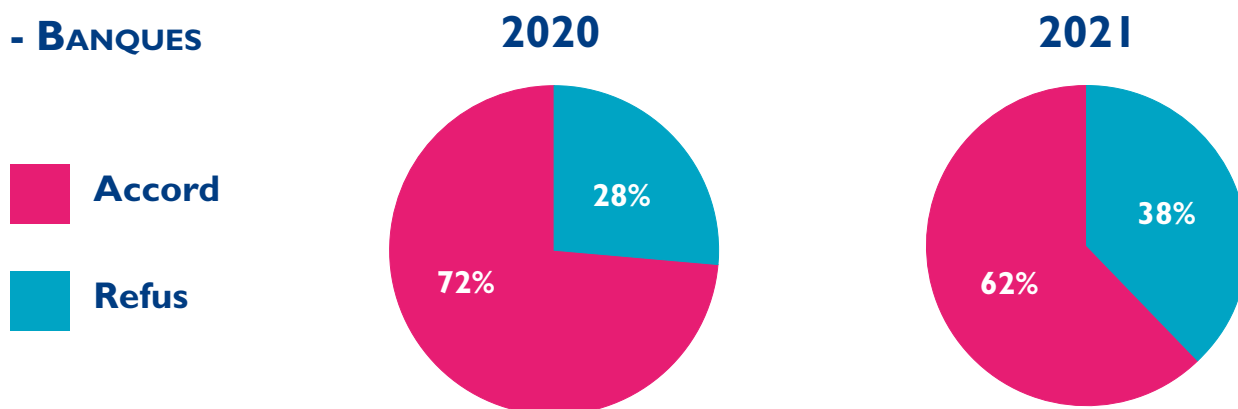
ANALYSE DES AVIS RENDUS

Les avis rendus en faveur du client (favorables et partiellement favorables) représentent 66% des avis rendus soit 367 dossiers. Ce chiffre est stable par rapport à 2020.

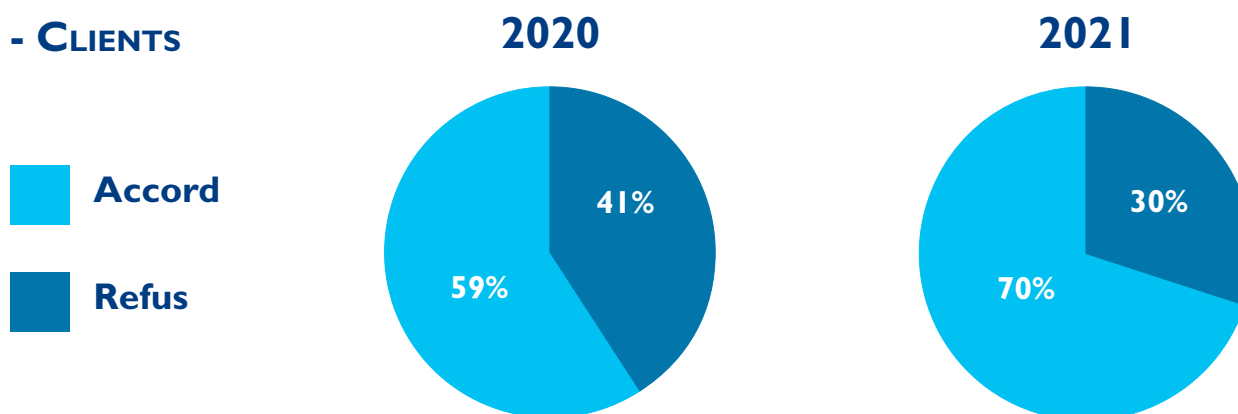
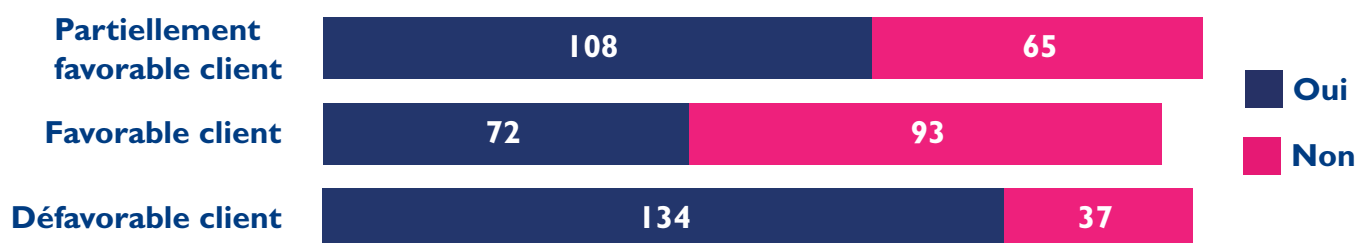
	2021	%
Favorable client	175	31%
Partiellement favorable client	192	35%
Défavorable client	188	34%

ANALYSE DU SUIVI DES AVIS RENDUS

Sur les 509 dossiers clos, 70% des avis rendus sont suivis par les clients contre 62% suivis par les banques



La répartition de la position des banques sur les avis rendus en 2021 s'effectue comme suit :

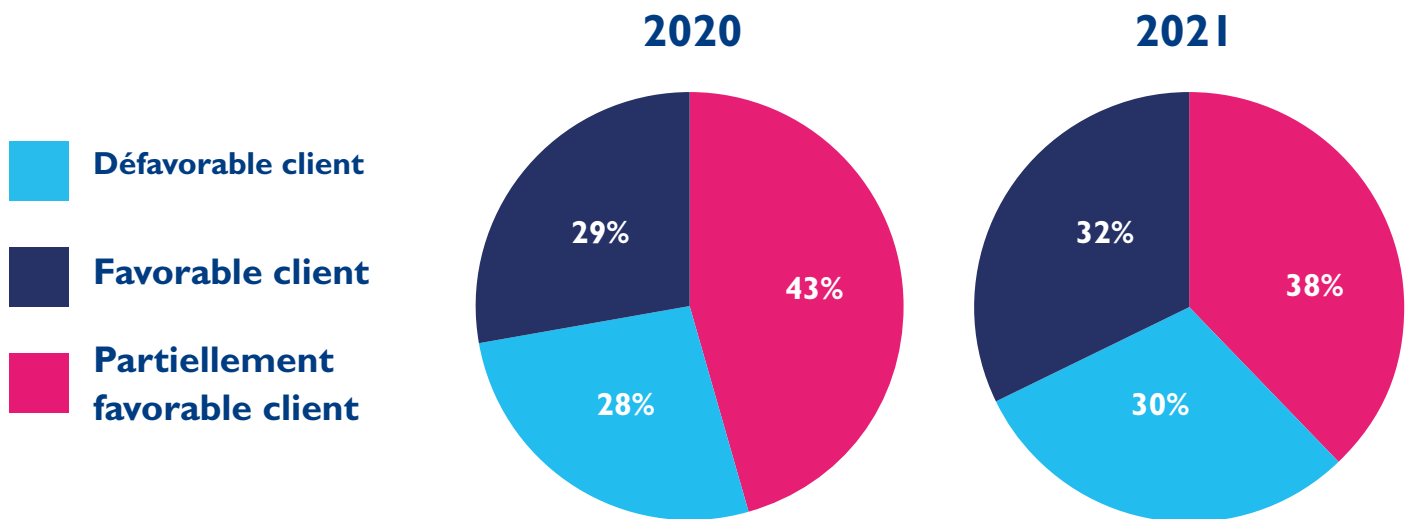


Sur les 356 propositions acceptées en 2021, 76% sont favorables ou partiellement favorables aux clients :





199 dossiers (contre 187 en 2020) ont été acceptés par les deux parties avec la ventilation suivante :



ANALYSE FINANCIÈRE DES AVIS RENDUS

Dans 59% des propositions, une indemnisation financière a été préconisée par le médiateur (soit 298 dossiers).

Le montant moyen d'indemnisation préconisée par le médiateur est de 2 800 Euros en 2021 contre 1921 Euros en 2020.

A noter : existence de dossiers sans différend financier ou préjudice / indemnisation non précisé

- 330 dossiers pour 1 521 K€ demandés par les clients
- 256 dossiers pour 719 K€ préconisés par le médiateur

	Nb. de dossiers avec montants demandés par le client	Nb. de dossiers avec montants préconisés par le médiateur
Inf. à 500 euros	41	60
De 500 à 1000 euros	56	52
De 1000 à 5000 euros	166	110
De 5000 à 10000 euros	35	15
Sup. à 10000 euros	32	19
Soit un montant total	1521 k€	719 k€

THÈMES ET PROPOSITIONS DE LA MÉDIATEURE EN 2021

La crise sanitaire a engendré une baisse des paiements chez les commerçants et une forte propension à l'épargne chez les consommateurs. Le numérique est devenu prédominant, l'économie s'est resserrée et structurée autour des paiements à distance.

Les Clients mesurent mal les nouvelles difficultés engendrées par cette importante activité à distance : la possibilité de tout faire à distance engendre les risques de l'ingénierie sociale. Cette approche, avec le déploiement des réseaux sociaux et des usages technologiques numériques permet de mettre en difficulté le client avec des techniques dites de retournement, utilisées comme pour les services de renseignement ou les négociateurs de la police, pour tromper le client et l'induire en erreur.

Sur cette problématique liée aux moyens de paiement, il est nécessaire d'accompagner la clientèle dans l'appréciation des risques, à mesurer leur ampleur et donc il semble indispensable de faire de la prévention auprès des clients.

Pour rendre des avis, la médiation s'appuie donc en droit sur la loi, le règlement (Code monétaire et financier, Code de la construction en particulier) et la jurisprudence de la Cour de cassation, et en équité sur les circonstances spécifiques du litige.

La réglementation de la DSP2 a imposé la mise en place de l'authentification forte pour protéger le client et permettre à la banque de justifier sa position lorsque l'ensemble des éléments techniques sont conformes. Toutefois, à ce jour, la jurisprudence de la Cour de cassation n'admet pas que la seule utilisation de ces éléments techniques suffise à apporter la preuve de la négligence grave de la part du Client en matière de paiement bancaire (Arrêt de la Chambre commerciale de la Cour de cassation du 12 novembre 2020 (19-12.112)).

Dans le cadre du processus de médiation, trois demandes ont été présentées au cours de l'année 2021, et peuvent constituer des exemples de la manière de traiter les dossiers : un cas de vol de carte bancaire physique, un cas de défaut de vigilance de la banque et un cas de double défaut de vigilance et de conseil à une personne âgée, de la part de la banque.



Dans le cadre du processus de médiation, trois demandes ont été présentées au cours de l'année 2021, et peuvent constituer des exemples de la manière de traiter les dossiers : un cas de vol de carte bancaire physique, un cas de défaut de vigilance de la banque et un cas de double défaut de vigilance et de conseil à une personne âgée, de la part de la banque.

1

LE DOSSIER

Un Client qui travaille de nuit, fait valoir que sa carte bancaire lui a été dérobée dans son portefeuille vers 7h30, alors qu'il sort du travail, dans un bar de centre-ville où il s'est rendu vers 4h. Vers 7h30 il constate le vol de son portefeuille et fait opposition sur sa carte bancaire à 8h05. Il indique que six retraits ont été effectués au DAB voisin du bar et ces retraits ont conduit à un préjudice de 2 400€. La Banque invoque la négligence du Client car le code a aussi été dérobé, puisque les retraits ont été effectués avec le code afférent à la carte.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATEURE

« Il m'apparaît que le Client a commis une négligence grave en ne prenant pas soin de protéger son portefeuille et en ne préservant pas la frappe du code de la vue de tiers, ce qui justifie l'absence de remboursement du préjudice. Pourtant, les circonstances de l'affluence et de la promiscuité dans le bar où se sont produits le vol du portefeuille et l'enregistrement visuel du code, m'ont conduite en équité à proposer le dédommagement du Client à hauteur du tiers de son préjudice, car les circonstances précises du vol du code ne sont pas établies et le client a été diligent dans la déclaration de la fraude ».

2

LE DOSSIER

Un Client se fait « pirater » son compte par un virement instantané en ligne, à hauteur de 14 600€ ; ce virement est opéré en se connectant à son espace personnel en ligne et en approuvant l'opération avec son code pré-choisi d'authentification forte sans qu'il mesure la portée de son acte.

La Banque refuse le remboursement au motif que le Client était seul à posséder le code et que le téléphone n'a pas été déclaré volé ou perdu, donc le client est authentifié et responsable du virement.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATEURE

« Il m'apparaît que le Client a commis une négligence grave en répondant à la notification reçue et en validant l'opération de virement instantané. Mais la Banque met plus de deux mois et demi à répondre et refuse le remboursement du fait de la négligence grave. En revanche, la Banque n'a pas satisfait à son obligation de vigilance au regard du montant tout à fait inhabituel du virement, ce qui me conduit à demander un versement de 30% du préjudice soit 4 380€ et la Banque a occasionné une véritable perte de chances au client en ne lui expliquant pas originellement la portée de l'authentification forte, ce qui justifie un versement de 25% du préjudice soit 3 650€ ».



3

LE DOSSIER

Une cliente très âgée nous saisit via sa fille sur un cas délicat : malvoyante et malentendante, dans une situation d'impossibilité de rentrer chez elle, la cliente a eu besoin de faire ouvrir la porte de son appartement par un serrurier qui l'a escroquée. Après l'ouverture de sa porte par le serrurier, elle a verbalisé son code car elle ne pouvait pas le taper sur le TPE qui lui était présenté et le « serrurier » en a profité pour augmenter sensiblement le prix de la prestation, à 6 818,68€ avant de se payer.

LA PROPOSITION DE LA MÉDIATEURE

« Il m'apparaît bien sûr que la cliente a commis une négligence grave en verbalisant son code pour que le « serrurier » le tape sur le TPE et effectue lui-même un paiement régulier. Cette négligence justifie l'absence de remboursement du préjudice.

Mais il m'apparaît aussi que la Banque n'a pas satisfait à son obligation de vigilance car il s'agissait d'une opération très inhabituelle chez cette cliente : la banque aurait dû arrêter le paiement pour demander à la cliente si elle en était à l'origine, et j'ai jugé que ce manquement pouvait justifier un versement forfaitaire de 500€.

En outre, la cliente était passée l'année précédente à une carte Visa Platinum sur conseil de son Conseiller de la Banque Privée, en tant que cliente de la banque privée, alors qu'elle n'en avait nullement besoin eu égard à ses habitudes de vie : cela a permis au « serrurier » de facturer un montant proche du plafond de 7 500€ ; cet élément m'a semblé fonder un défaut de conseil de la banque, lors du conseil de prendre une carte Platinum, donc d'une vente inappropriée qui m'a fait demander un versement de 500€ et d'une perte de chances du fait du plafond très élevé de 7500€ pour la carte Platinum qui a fondé ma demande de versement de 2 000€ ».

ACTIVITÉS DU MÉDIATEUR DU 1^{ER} JANVIER AU 30 SEPTEMBRE 2021

- Participation, par l'intermédiaire de l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) dont il est membre, au suivi des informations relatives à la pratique de la médiation, notamment dans le domaine de la médiation de la consommation, par le biais, notamment de la Lettre que l'ANM communique régulièrement à ses membres.

- Participation aux travaux du Cercle des Médiateurs bancaires (CMB) dont il est membre (et élu au conseil d'administration) : échanges de bonnes pratiques, liens avec les autorités compétentes en matière de médiation dans le domaine bancaire (ACPR, CCSF, CECMC) et sessions de formation continue dédiées aux principaux aspects de la mission du médiateur (instruments de paiement, fonctionnement des comptes...).

ACTIVITÉS DE LA MÉDIATEURE DU 1^{ER} OCTOBRE AU 30 DÉCEMBRE 2021

- Participation aux travaux du Cercle des Médiateurs bancaires (CMB) dont elle est membre (et membre du conseil d'administration) : échanges de bonnes pratiques, liens avec les autorités compétentes en matière de médiation dans le domaine bancaire (ACPR, CCSF, CECMC) et sessions de formation continue dédiées aux principaux aspects de la mission du médiateur (moyens de paiement, fonctionnement des comptes, crédits et garanties...).



PROSPECTIVE 2022

- La Médiateure a assisté à la présentation du rapport de la CECMC (2019 2020) en date du 11 octobre 2021 sur les évolutions prévues dans le cadre de la médiation de la consommation, par son Président

- La proposition n°2 de la CECMC souligne la nécessité de fluidifier l'accès au dispositif, notamment en permettant de saisir la médiateure dès lors que le client n'est pas satisfait ou n'a pas eu de réponse dans un délai de deux mois, porte des conséquences significatives. Ce délai court à compter de l'envoi de sa réclamation écrite auprès du professionnel, et ce quel que soit le service concerné chez le professionnel. Le Service Relations Clientèle ne serait donc plus l'interlocuteur privilégié entre le client et la médiateure et chaque établissement devrait repenser la manière de traiter les réclamations pour respecter le délai de deux mois avant la saisine potentielle de la médiateure. La mise en œuvre de cette proposition pourrait conduire à un accroissement sensible du nombre de demandes de médiation.

- La proposition n°4 de la CECMC pourrait aussi emporter d'importantes conséquences en matière d'évolution potentielle du champ de compétence de la médiateure, puisqu'il s'agirait :

- d'étendre le droit de recours ;

- de proscrire du champ de compétence du médiateur les clauses d'exclusions à caractère général (ex : différends mettant en jeu la politique générale de la banque) pour limiter autant que possible les incompréhensions.

Cette facilitation d'accès auprès de la médiateure complétée par un potentiel élargissement conventionnel du périmètre aux professionnels à compter de juillet 2022, nécessiterait une nouvelle organisation du dispositif de médiation afin de répondre aux exigences réglementaires. Sur ce point, la FNBP envisage de prendre de nouvelles dispositions, afin d'offrir à ses banques adhérentes la possibilité d'un service de médiation partagé.

- La Médiation de la consommation auprès de la FNBP poursuit l'intégration de nouveaux établissements bancaires, puisque la BPVF a adhéré au service de la médiation auprès de la FNBP, à compter du 1^{er} janvier 2022.

- La tendance à l'augmentation du nombre des demandes de médiation recevables devrait conduire au renforcement des moyens affectés au service et à l'adaptation du processus de traitement des demandes de médiation, au fur et à mesure de l'augmentation de l'activité.



ANNEXES

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

2 Charte du service de médiation de la consommation auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires

3 Liste des établissements adhérents au service de médiation de la consommation auprès de la FNBP en 2021

4 Informations de saisine

I. CONVENTION D'ADHÉSION AU SERVICE DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DES BANQUES POPULAIRES

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 Michel ROUX, 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 Établissements 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 désignés une « **partie** » et collectivement les « **parties** ».

Étant 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.

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. Il est placé sous l'autorité et la responsabilité d'un médiateur indépendant (ci-après le « **médiateur** ») inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation, notifiée à la Commission européenne.



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 FNB (ci-après la « **Charte** »).

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

I. 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 jointe en annexe et accessible sur le site internet du médiateur :

<https://www.mediateur-fnb.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 notifiée 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 la banque adhérente et leur client consommateur en formulant des propositions dans le cadre réglementaire existant.

Le médiateur exercera ses fonctions dans le cadre défini par les articles L.316-1 du Code monétaire et financier, L.611-1 à L.616-3 du Code de la consommation, les textes d'application et le cas échéant, le contrat signé avec le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Conformément à la réglementation, il établit un rapport annuel d'activités qu'il met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande. Ce rapport contient les informations détaillées à l'article R.614-2 du Code de la consommation. Il l'adresse au Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), au gouverneur de la Banque de France, au Président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) ainsi que par courriel au « correspondant » médiation de la banque.

Le médiateur fournira, 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 consommateur, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et sa banque, dans les conditions prévues par la loi et telles que reprises dans la Charte.

4. DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE MÉDIATION

Toute demande de médiation suppose l'envoi ou le dépôt d'un dossier par le client 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 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. Il 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 décidera, le cas échéant, de lui soumettre et pourra 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-gestion@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 apportera 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 légaux. En particulier :

- 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 ;
- 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 percevra, 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 agira en vertu d'un mandat transparent, en qualité d'intermédiaire

pour le compte et au nom de la banque, et reversera au médiateur les sommes perçues de la banque pour le compte du médiateur. Ce reversement s'effectuera 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

Le médiateur s'engage à respecter la réglementation relative à la protection des données.

À ce titre, le médiateur s'engage à prendre les mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles nécessaires pour :

- préserver la sécurité des données à caractère personnel (ci-après les « données ») contre tout accès non autorisé, modification, déformation, divulgation ou destruction ;
- s'assurer d'un niveau de protection des données équivalent à celui de la banque ;
- respecter un accès et une utilisation des données ou des informations pour les besoins strictement nécessaires de la médiation ;
- assurer un respect strict de la législation et de la réglementation applicables en matière de confidentialité, de secret bancaire et de données personnelles ;
- mettre en œuvre toutes les mesures adéquates pour assurer la protection des données qu'il peut être amené à traiter ;
- définir des mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité des données.

Le médiateur s'engage à informer la banque dans les meilleurs délais, après en avoir pris connaissance et dans tous les cas dans les délais permettant à la banque de se conformer à ses obligations légales, de toute violation de données.

En cas de violation de données, le médiateur s'engage à :

- coopérer avec la banque pour en limiter les effets ;
- prendre toutes les mesures nécessaires pour y remédier, à ses frais, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives ;

- ne procéder à aucune notification après des personnes concernées ou autorités sans instructions et accord de la banque.

La FNBP garantit à la banque que le médiateur respecte des obligations au moins équivalentes à celles auxquelles est soumise la FNBP.

9. PUBLICITÉ

Conformément à la législation, la banque informe ses clients 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) de la consommation dont il relève :

- pour les litiges bancaires, le médiateur auprès de la FNBP ;
- 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).



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

La banque veille à promouvoir la saisine en ligne du médiateur plutôt que la saisine par voie postale. Parallèlement, la banque communique à ses clients les modalités de saisine du médiateur, 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 doit être disponible sur simple demande en agence et sur le site internet commercial de la banque.

Fait à Paris, le [xxx],
En deux exemplaires originaux.

Pour la FNBP, Pour la banque,
Michel ROUX, Directeur général.

2. CHARTE DU SERVICE DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DES BANQUES POPULAIRES

I. OBJET DE LA CHARTE

La FNBP met à disposition du réseau des Banques Populaires un service de médiation de la consommation qui lui est adossé en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre les Banques Populaires adhérentes du service de médiation (ci-après désignées « la banque ») 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 616-3 du Code de la consommation.

2. LE MÉDIATEUR

Le médiateur, choisi parmi les personnalités extérieures à la FNBP reconnues pour leur compétence, impartialité et indépendance, est désigné, pour une durée minimale de trois ans, selon une procédure transparente par le conseil d'administration de la FNBP.

Il est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

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.

3. CHAMP DE COMPÉTENCE

3.1. Champ de compétence du médiateur

Le médiateur est compétent pour les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la banque, en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit de services de paiement), de services d'investissement 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 d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au médiateur de l'assurance. En ce dernier cas, chaque client consommateur en sera informé par courrier.



Sont exclus du champ de la médiation les différends mettant en jeu la politique générale de la banque, notamment en matière de tarification, d'ouverture ou de clôture de compte, d'octroi ou de rupture de crédit.

3.2. Cas de non-recevabilité

Outre les dispositions de l'article 3.1, 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 3.1.

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 qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission. Il informe également la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation du problème soulevé et des suites qui lui ont été réservées.

3.3 Procédure de surendettement

Le médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception toutefois des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

4. DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE MÉDIATION

4.1. Saisine du médiateur

Un client consommateur peut saisir le médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la banque par une réclamation écrite à l'agence, puis au Service Qualité et/ou Relation Client. La saisine du médiateur n'est ainsi possible que dans deux circonstances :

- la réclamation est restée sans réponse pendant deux mois à compter de la date de sa réception ;
- ou a fait l'objet de réponse(s) qui n'a/ont pas satisfait le client consommateur.

4.2. Modalités de saisine

La médiation est une procédure gratuite pour le client consommateur. 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. Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

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

- par voie postale à l'adresse suivante :
Madame la Médiateure de la consommation auprès de la FNBP - 76 / 78, Avenue de France - 75204 PARIS CEDEX 13
- par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du médiateur :
<https://www.mediateur-fnbp.fr/>

4.3. Instruction de la médiation et délais

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client consommateur, le médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci.

En cas d'irrecevabilité du dossier, dans les cas énoncés à l'article 3.2 de la présente charte, il en informe le client consommateur, 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 de médiation 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.

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.

4.4. 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.

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

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait 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.

4.5. 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 consommateur engage une action en justice ;
- par l'accord ou le refus de l'une ou des parties de la proposition du médiateur ;
- à défaut de réponse de l'une des parties dans un délai d'un mois.

5. PRINCIPES APPLICABLES

5.1. Obligation de confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995. À 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.

5.2. Secret bancaire / professionnel

Le médiateur est tenu au secret professionnel. Sa saisine vaut autorisation expresse :

- de levée du secret bancaire par le client consommateur 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 consommateur au médiateur compétent (autre médiateur bancaire, médiateur de l'assurance...).

5.3. 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 consommateur 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 consommateur et à la banque.

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

5.4. 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.



3. LISTE DES ÉTABLISSEMENTS ADHÉRENTS AU SERVICE DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DES BANQUES POPULAIRES EN 2021

Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique

10 Quai des Queyries
33072 BORDEAUX CEDEX

BRED

18 Quai de la râpée
75012 PARIS

Banque Populaire Occitane

Avenue Maryse Bastié - BP 19
46022 CAHORS CEDEX

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

265 Avenue des États du Languedoc
34000 MONTPELLIER

Banque Populaire Grand Ouest

15, Boulevard de la Boutière - CS 26858
35768 SAINT GREGOIRE CEDEX

Banque Populaire du Nord

BP 349
59020 LILLE CEDEX

Banque Populaire Rives de Paris

80 avenue de France
75013 PARIS

CASDEN

1 bis, rue Jean Wiener
77420 CHAMPS-SUR-MARNE

BANQUE DE SAVOIE

6 boulevard du Théâtre - CS 82422
73024 CHAMBERY CEDEX

Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne

3, Rue François de Curel - BP 40124
57021 METZ CEDEX I

Crédit Coopératif

12, Boulevard Pesaro - CS 10002
92024 NANTERRE CEDEX

Banque Populaire Auvergne Rhône-Alpes

2 avenue du Grésivaudan
38700 CORENC

4. INFORMATIONS DE SAISINE

MODALITÉS DE SAISINE

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation 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 de la consommation auprès de la FNBP
76 / 78, Avenue de France
75204 PARIS CEDEX 13
- Par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du médiateur : <https://www.mediateur-fnbp.fr/>



5. TEXTES DE RÉFÉRENCE

CHAMP DE COMPÉTENCES

ART L316-1 du Code monétaire et financier

Tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI 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, un établissement de paiement ou un prestataire de services d'information sur les comptes 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 Ier et II du livre II.

Un compte rendu annuel d'activités 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. 615-1 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.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MÉDIATION

Art L 611-1 à L 613-3 du Code de la consommation

Art R.612-1 à R.616-2 du Code de la consommation

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

Madame la Médiateure auprès de
la Fédération Nationale des
Banques Populaires
76-78 avenue de France
75204 Paris Cedex 13

Médiateure auprès de
la Fédération Nationale des
Banques Populaires :
Madame Inès SEN

BANQUE POPULAIRE 
Fédération Nationale