

Saccomanni: al Cibr la proposta dell'istituto sulle controversie banche-clienti

Contenziosi, arriva Bankitalia

Rossella Bocciarelli

ROMA

La Banca d'Italia presenterà «a breve» al Cibr una proposta per regolare la risoluzione delle controversie fra banche e clienti su base stragiudiziale. Lo ha confermato, nel corso di un'audizione alla Commissione Finanze della Camera, il direttore generale di Bankitalia, Fabrizio Saccomanni, spiegando che «soprattutto nel Mezzogiorno, dove i tempi della giustizia civile sono più lunghi, è importante pervenire a una rapida risoluzione delle controversie. Agli intermediari - ha proseguito - è oggi richiesto dalla legge di ade-

IL MEZZOGIORNO

Il direttore generale dell'Authority: «Gli istituti del Centro Nord arrivati al Sud hanno svolto un ruolo di stimolo alla crescita»

rire a meccanismi stragiudiziali» e proprio «su questi aspetti» Via Nazionale sta per presentare una sua proposta al Cibr «per regolare la materia». Saccomanni ha battuto a lungo nel suo intervento, interamente dedicato a «sistema creditizio e attività economica nel Mezzogiorno» sul fatto che per riuscire a colmare i divari fra Mezzogiorno e centro Nord sono essenziali anche «misure volte a migliorare il contesto istituzionale e a superare gli squilibri dell'economia reale. La Banca d'Italia e la Vigilanza - ha aggiunto - non sono di ostacolo alla creazione di banche del Sud, nel Sud,

per il Sud, se le iniziative sono coerenti con le condizioni dell'economia. Assegnare alle banche compiti impropri, in contrasto con la natura imprenditoriale della loro attività, costituirebbe un rischio - so ritorno al passato».

Quanto all'arrivo in pianta stabile nel Mezzogiorno di grandi istituti di credito del Centro-Nord, esso non ha portato alcun effetto negativo. Anzi, queste banche «hanno svolto un importante ruolo positivo» nel mondo del credito, «stimolando la crescita dei finanziamenti e la riduzione dei tassi di interesse». Infatti, le banche meridionali «sono oggi più solide e patrimonializzate» e la quota di quelle in difficoltà «è significativamente diminuita». Non solo, non vi sono «tensioni nell'accesso al credito» e la crescita dei prestiti «permane su ritmi elevati, superiori a quelli del Centro-Nord». Smentite anche le paure della scomparsa di molti nomi storici, fagocitati dai nuovi brand del Centro-Nord. L'ondata di fusioni sta invece facendo «riapparire certi marchi storici. Ad esempio, Banco di Napoli ritorna come logo autonomo».

Nonostante ciò, il divario fra i sistemi finanziari di Settentrione e Meridione rimane ancora ampio, «la struttura dell'offerta bancaria resta più arretrata e le condizioni di accesso al credito più svantaggiose». Anche la qualità del credito negli ultimi tempi si è deteriorata: a fine aprile incagli e sofferenze ammontavano nel Mezzogiorno all'11,9% del totale dei prestiti, a fronte del 5,2% del Centro Nord. Ma «il più elevato costo del denaro, la maggiore in-

cidenza delle sofferenze riflettono le debolezze dell'ambiente istituzionale». Si tratta di un contesto caratterizzato da un basso livello di produttività (+0,8% nel Sud nel 2006, contro il +1,3% del Centro-Nord), «la minore efficienza delle istituzioni» e i «tempi lunghi della giustizia». Saccomanni ha colto anche l'occasione per fare il punto sul piano di riorganizzazione delle filiali dell'istituto, che verrà presentato a settembre al Consiglio Superiore di Bankitalia, a cui è stata presentata ieri mattina una prima informativa sullo stato di avanzamento del progetto. L'augurio è che venga approvato in un breve lasso di tempo. Rispondendo alle domande dei parlamentari, poi, il direttore di Via Nazionale ha toccato anche il tema del controllo dei requisiti di onorabilità dei banchieri, alla luce delle richieste di rinvio a giudizio per il crack Parmalat. «La normativa italiana, che non è stata scritta da noi - ha spiegato - prevede che il controllo sui requisiti di onorabilità venga demandato agli organi sociali. Banca d'Italia è chiamata ad intervenire in presenza di una situazione di inerzia da parte degli organi stessi», cioè Cda ed assemblea dell'azienda di credito.



Approvato il decreto legislativo che istituisce anche un fondo di garanzia per gli investitori

Una conciliazione per le controversie

Giovanni Negri
ROMA

Le prevedeva la legge a tutela del risparmio, la 262/05. E ieri il Consiglio dei ministri ha approvato il decreto legislativo che disciplina le procedure di conciliazione e arbitrato nelle controversie tra investitori e intermediari per la violazione degli obblighi di informazione e correttezza. Non si è trattato però, e dalla relazione di accompagnamento questa difficoltà emerge con evidenza, di un'attuazione tranquilla: la delega infatti si è presentata assai problematica e ha costretto il ministero dell'Economia a un intervento sempre in equilibrio precario. A partire dal ruolo da assegnare a Consob all'interno delle procedure. Esclusa l'opportunità di un coinvolgimento diretto della Commissione, il decreto si preoccupa di chiarire che la Camera di conciliazione e arbitrato che dovrà gestire le pratiche sarà istituita «presso» Consob con una struttura definita dalla stessa Autorità di vigilanza.

Come pure problemi ha sollevato l'attuazione della parte della delega che prevede la corresponsione di un indennizzo a favore degli investitori quando emerge l'inadempimento degli intermediari. «Conciliazione» e «inadempimento» sono infatti concetti che vanno a braccetto con qualche difficoltà. Detto che l'indennizzo costituisce la conseguenza di un inadempimento accertato dalla Consob all'interno delle procedure, il decreto, che pure affida la definizione di una serie di questioni operative a regolamenti Consob, sottolinea che, per quanto riguarda la concilia-

zione, starà al soggetto individuato tra quelli "abilitati" dal ministero della Giustizia formulare una proposta. Che poi potrà essere accettata dando luogo al versamento dell'indennizzo che, a sua volta, non sarà però preclusivo di un eventuale azione giudiziaria per l'investitore che si ritiene insoddisfatto.

La conciliazione dovrà comunque concludersi, in un modo o nell'altro, entro 60 giorni e, dal punto di vista procedurale, ha come bussola la disciplina introdotta nel 2003 con la riforma del processo commerciale. La misura dell'indennizzo, i cui criteri dovranno essere determinati dalla Consob, costituisce poi solo un punto di riferimento per il conciliatore che può senz'altro discostarsene. Dall'Economia tengono poi a sottolineare il fatto che l'indennizzo costituisce una forma di risarcimento del danno, ma non una sanzione. E a provarlo sta anche l'inutilizzabilità in giudizio delle dichiarazioni rese nel procedimento di conciliazione.

Viene poi istituito un Fondo di garanzia per gli investitori e i risparmiatori, la cui gestione è attribuita alla Consob che interverrà nell'ipotesi in cui l'intermediario condannato (questa volta con sentenza o con lodo non più soggetto a impugnazioni) non ha risarcito il cliente. Un intervento di garanzia che apre poi a un'azione di rivalsa nei confronti del soggetto inadempiente. Il Fondo sarà alimentato dal versamento della metà degli importi delle sanzioni amministrative pecuniarie per la violazione delle norme sull'attività degli intermediari.

L'indennizzo

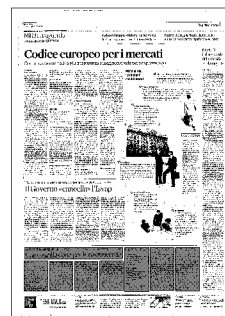
Il decreto legislativo prevede un indennizzo a favore degli investitori quando risulta l'inadempimento degli intermediari

L'accertamento

La verifica dell'inadempimento avverrà attraverso procedure di conciliazione e arbitrato svolte all'interno di una Camera istituita presso Consob

Il Fondo

Previsto un Fondo di garanzia quando l'intermediario condannato non ha pagato



Previsti fondi anti truffa e un ombudsman

Consob, armi pro risparmiatori

Alla Consob arrivano l'ombudsman e due fondi per risarcire i risparmiatori truffati o vittime di crack. A prevederlo è un decreto legislativo, varato dal consiglio dei ministri, che istituisce presso l'autorità di controllo della borsa una camera di conciliazione e arbitro per la decisione su controversie tra i risparmiatori o gli investitori, esclusi quelli professionali, e le banche o gli altri intermediari finanziari sull'adempimento degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con la clientela.

Il provvedimento, annunciato dal vice ministro dell'economia, Roberto Pinza, prevede anche la creazione di un sistema di indennizzo in favore degli investitori e dei risparmiatori nei cui confronti banche o intermediari abbiano violato gli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza. Ci sarà anche un fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori vittime di crack finanziari.

Sul fronte della conciliazione, la procedura sarà attivata dall'investitore tramite la presentazione di un'istanza, a patto che non sia stato già inoltrato un reclamo all'intermediario o non siano scaduti i termini ordinari per l'impugnazione del contratto. Le procedure di conciliazione dovranno chiudersi entro 60 giorni e i costi

dovranno essere contenuti nei limiti previsti per gli organismi di conciliazione gestiti da enti pubblici.

Per quanto riguarda l'arbitrato, invece, le procedure verranno regolate con regolamento della Consob. È previsto che abbia natura rituale, cioè che si concluda con un lodo a efficacia esecutiva immediata che la Consob è chiamata a definire entro 40 giorni. Il provvedimento potrà essere impugnato dinanzi al giudice civile soltanto per la violazione di norme e principi di diritto.

In seguito a inadempimento degli intermediari, gli investitori saranno indennizzati. L'accertamento spetta alla Consob, che è chiamata anche a individuare i criteri di determinazione dell'indennizzo. L'investitore potrà comunque agire in giudizio per il riconoscimento del maggior danno, in aggiunta all'indennizzo già riconosciuto.

Il provvedimento istituisce un fondo di garanzia per gli investitori e i risparmiatori, la cui gestione è attribuita alla Consob, che interverrà qualora l'intermediario condannato non risarcisca il cliente. Le risorse provverranno dal versamento della metà degli importi delle sanzioni amministrative pecuniarie per la violazione delle norme che disciplinano l'attività degli intermediari.



Regole. Pronto il decreto che prevede procedure di conciliazione nelle liti tra investitori e intermediari

Nasce l'arbitro dei risparmiatori

Le controversie possono essere risolte in due mesi - Costi da 40 a mille euro

LE NOVITÀ

La Consob non interverrà direttamente ma gestirà un elenco di conciliatori Istituito il fondo di garanzia per i risarcimenti

Riccardo Sabbatini

Le liti tra investitori e intermediari finanziari potranno essere risolte entro due mesi ricorrendo ad una nuova procedura di conciliazione attivata dalla Consob. Costo del servizio: da 40 euro per contenziosi entro 1000 euro a 10mila euro per ammontari superiori ai 5 milioni. È quanto prevede, tra l'altro, il decreto legislativo per l'introduzione di procedure di conciliazione ed arbitrato, redatto dal ministero dell'Economia in attuazione di una delega contenuta nella legge sul risparmio del 2005. E che ieri è stato portato all'attenzione della pre riunione del Consiglio dei ministri.

La bozza di decreto legislativo istituisce presso la Consob una "Camera di conciliazione ed arbitrato". Questa non interverrà direttamente sulle controversie ma gestirà un elenco di conciliatori ed arbitri, scelti tra «persone di comprovata imparzialità, indipendenza, professionalità e onorabilità». E potrà avvalersi anche degli organismi iscritti al registro attualmente detenuto presso il ministero della Giustizia. Due sono le procedure cui si potrà ricorrere.

C'è la conciliazione stragiudiziale da concludere appunto entro 60 giorni con la garanzia, per gli intermediari, che le dichiarazioni rese nel corso del procedimento «non potranno essere utilizzate» in un eventuale procedimento sanzionatorio di fronte alla Consob. I costi del servizio saranno gli stessi stabiliti dal ministero della Giustizia per le procedure di conciliazione già in vigore.

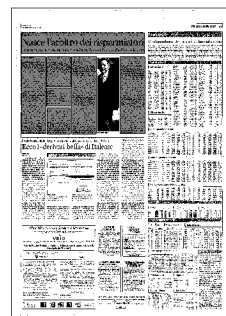
Quanto all'arbitrato il ministero dell'Economia, nel suo decreto, ha ipotizzato il ricorso ad una «procedura semplificata

per il riconoscimento dell'indennizzo». Il ricorso ad un arbitro non pregiudicherà comunque la possibilità di rivolgersi successivamente alla giustizia ordinaria. Nella istituzione del «fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori», creato per risarcire almeno in parte i danni subiti dagli investitori, è prevista la successiva rivalsa da parte della Consob nei confronti degli intermediari la cui condotta ha causato un danno.

Per tradurre in pratica gli indirizzi della normativa primaria i tecnici del ministero hanno dovuto compiere un'autentica gincana per risolvere le numerose incongruenze che vi erano contenute. La legge sul risparmio, per le controversie insorte sull'adempimento degli obblighi di informazione, trasparenza e correttezza degli intermediari, aveva previsto procedure di conciliazione ed arbitrato da svolgere «in contraddittorio», davanti alla Consob» secondo criteri di «efficienza, rapidità e economicità». Peccato che le procedure di conciliazione non prevedono contraddittori ma piuttosto una spola tra le parti per cercare un accomodamento soddisfacente ad entrambe. E che dire degli indennizzi concessi sulle inadempienze accertate dalla Consob nel corso delle procedure di conciliazione ed arbitrato? La norma — è scritto nella relazione di accompagnamento al decreto — è «di difficile lettura». La conciliazione, infatti, non presuppone l'ammissione di una colpa e le procedure arbitrali non verranno svolte direttamente dalla Consob. Diversamente si sovrapporrebbero pericolosamente con gli iter sanzionatori che l'authority già svolge per la violazione degli obblighi di comportamento degli intermediari. E che, tra l'altro, hanno tempi differenti. Nel cercare una soluzione i tecnici del ministero hanno dato comunque la «prevalenza», nel valutare gli indennizzi, agli esiti delle procedure stragiudiziali. Pertanto gli arbitri potranno riconosce-

re indennizzi in base ai criteri dettati per regolamento dalla Consob. Allo stesso armamentario potrà far ricorso anche il conciliatore anche se le parti, in quel caso, rimarranno libere «di assumere autonome determinazioni volontarie».

Nonostante il lavoro di ripulitura rimangono alcuni punti interrogativi. Non è chiaro ad esempio perché la Consob dovrebbe istituire una lista di conciliatori quando un analogo elenco è già presente presso il ministero di Giustizia. È una strada forse obbligata dalla legge ma c'è il rischio di moltiplicare le forme di intermediazione istituzionale a vantaggio di burocrati ma non degli investitori. Quanto all'arbitrato una questione riguarda i possibili costi. Il decreto, infatti, non fa menzione a procedure collettive, che abbasserebbero il costo di accesso al servizio. Ma ben difficilmente un singolo investitore potrebbe permettersi il lusso di un arbitro.



Regole. Governo pronto a consentire anche l'arbitrato per le controversie sui servizi finanziari

Liti allo sportello, arriva la conciliazione

Riccardo Sabbatini

Le liti tra intermediari ed investitori nello svolgimento dei servizi finanziari potranno essere gestite con una procedura di conciliazione ed arbitrato. Quasi fuori tempo massimo il Governo si appresta ad esercitare una delega contenuta nella legge sul risparmio del 2005, e che scade il 12 luglio prossimo. L'attesa dell'esecutivo si spiega con la perplessità ad intervenire su una norma che fin da subito ha suscitato molti dubbi giuridici, poiché si propone di saldare assieme due procedure molto diverse tra loro (la conciliazione e l'arbitrato). Da svolgersi, per giunta, «dinanzi alla Consob» che già per legge deve sanzionare i comportamenti scorretti degli intermediari.

E se il ministero dell'Economia, nonostante tutto, ha deciso di intervenire è per non perdere comunque un'occasione. Ogni anno sono circa 200mila i reclami presentati dai risparmiatori nei confronti delle banche. E, per una percentuale non trascurabile (circa il 20-25% del totale) riguardano proprio lo svolgimento dei servizi d'investimento. Precedenti illustri non mancano e riguardano ad esempio il collocamento delle obbligazioni della Cirio per il quale la Consob ha comminato sanzioni per ben 10,6 milioni di euro a 393 esponenti bancari. E che ha spinto gli stessi istituti di credito ad attivare procedure di conciliazione per evitare il pericolo di successive rivalse per danni. L'art.27 della legge sul risparmio si propone di generalizzare il ricorso a simili pratiche al fine di favorire il risarcimento degli investitori cui potranno essere destinate le risorse di un nuovo fondo alimen-

tato dalle sanzioni decise dalla Consob (fino alla metà del loro importo totale).

Le procedure, da svolgere «in contraddittorio» dovranno rispettare — stabilisce la legge — criteri di «efficienza, rapidità ed economicità», garantendo indennizzi a favore dei risparmiatori ma salvaguardando allo stesso tempo il loro diritto ad agire anche di fronte agli organi della giustizia ordinaria. Il ministero, con l'obiettivo di evitare che una gran massa di conciliazioni ed arbitrati si scarichino su una Consob già gravata da molte incombenze, sta pensando di affidare all'authority un ruolo di regia dei nuovi meccanismi. Ma anche di affidarsi, nel concreto, a strutture già esistenti. Ad esempio agli organismi di conciliazione iscritti al registro tenuto dal ministero di Grazia e Giustizia. Ma, visti i paletti della legge, si rischia un guazzabuglio. «Vi sono errori di impostazione macroscopici — osserva Giuseppe de Palo, presidente di ADr (società specializzata nella definizione stragiudiziale delle liti) — ad esempio nessuna conciliazione si raggiunge "in contraddittorio", quanto piuttosto con la "diplomazia della navetta", avvicinando progressivamente le posizioni delle parti». «Non vi è alcun riferimento a procedure collettive — rincara Dario Trevisan, dell'omonimo studio legale — che consentono di ridurre i costi. Il rischio è quello di innescare una successiva ondata di procedure davanti ai tribunali già ingolfati di lavoro. Per giunta i risarcimenti del fondo arriveranno solo dopo sentenze passate in giudicato, quindi dopo molti anni». La tentazione, insomma, è di lasciar perdere.

RECLAMI

Elevata litigiosità. Ogni anno sono circa 200mila i reclami presentati dai risparmiatori nei confronti delle banche. Circa il 20-25% di questi reclami riguarda lo svolgimento di servizi d'investimento.

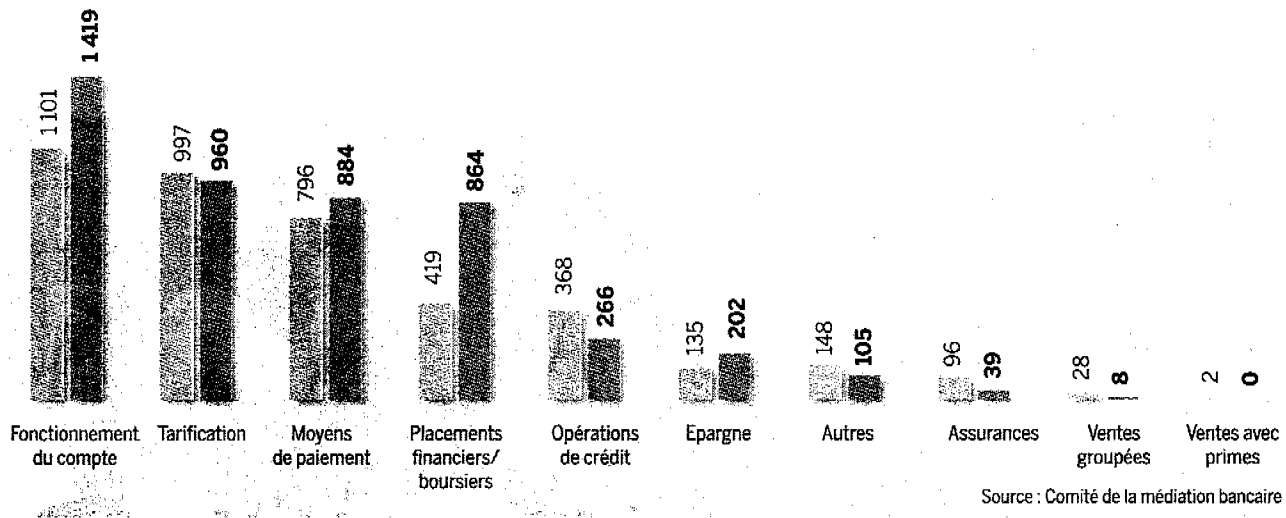
Il precedente. Il metodo dei tavoli di conciliazione è stato utilizzato da diverse banche per risarcire i risparmiatori che avevano acquistato le obbligazioni della Cirio, finite in default nel novembre del 2002.



La médiation, ultime recours avant la justice

Le compte courant à l'origine de la plupart des plaintes

► RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LES MÉDIATEURS, PAR THÈMES 2004 2005



adresses

CLCV : Consommation Logement et Cadre de vie, www.clcv.org

UFC-Que choisir : www.quechoisir.org

AFUB : Association française des usagers des banques, www.afub.org

Liste des adresses de saisine des médiateurs : www.banque-france.fr/fr/institut/telechar/services/mediateurs.pdf

Bilan 2005 de la médiation bancaire : disponible auprès de la Banque de France, 48, rue Croix-des-Petits-Champs, 75001 Paris. 20 euros.

Guide : « Réglez un litige avec votre banque », mini-guide édité par la Fédération bancaire française (FBF) et consultable sur internet : www.lesclesdelabanque.com

pratique

La voie judiciaire doit être envisagée lorsque toutes les procédures de règlement amiable du conflit sont épuisées.

Moins de 4 000 euros : lorsque le litige porte sur un montant inférieur à 4 000 euros, s'adresser au juge de proximité.

Entre 4 000 et 10 000 euros : dans ce cas, l'assignation doit être faite auprès du tribunal d'instance.

Au-dessus de 10 000 euros : c'est le tribunal de grande instance qui est compétent.

Formulaires administratifs : disponibles sur le site du ministère de la justice : www.justice.gouv.fr/vosdroit/cerfa1.htm

La médiation peut être un mode de résolution rapide et gratuit des conflits

Cinq ans après l'instauration d'un service de médiation dans les banques, le bilan est mitigé. Le champ du médiateur est trop limité

Fn cas de litige avec sa banque, faut-il solliciter l'intervention du médiateur ? Quand les démarches auprès de l'agence

_____ n'ont pas abouti – et uniquement à ce moment – le client dispose d'un ultime recours. Depuis la loi Murcef du 11 décembre 2001, chaque banque est tenue de nommer un médiateur chargé de résoudre les litiges avec ses clients. Cinq ans après son adoption, le bilan apparaît mitigé.

Sur 20 000 dossiers reçus en 2005, seulement 20 % ont été jugés recevables. La moitié d'entre eux ont fait l'objet d'une conclusion favorable ou partiellement favorable, selon le bilan 2005 de la médiation bancaire publié par la Banque de France. Une proportion en légère augmentation par rapport à 2004 (+ 3 %), mais

qui varie sensiblement d'un établissement à l'autre.

D'après cette enquête, 30 % des plain-

tes seraient directement liées au fonctionnement d'un compte de dépôt (interdit bancaire) et 20 % à la tarification. Près d'un litige sur cinq concernerait les moyens de paiement ou les placements financiers et boursiers.

Selon la loi Murcef, le domaine du médiateur se limite au fonctionnement du compte courant, aux ventes groupées et aux ventes avec primes. Un champ d'application que les associations de consommateurs et les représentants des banques jugent trop restreint.

« Si on veut que le médiateur soit utile, il faut élargir son domaine de compétence et que sa décision fasse autorité », explique Christiane Scrivener, médiatrice de la Société générale.

De leur propre chef, certaines banques ont étendu les compétences de leurs médiateurs aux placements financiers et aux opérations de crédits, à l'épargne et aux contrats d'assurance-vie. C'est le cas de la Société générale, pionnière dans ce domaine, de LCL, du groupe Caisse d'épargne et, depuis le début de l'année, de BNP Paribas.

« Sur l'ensemble des dossiers que j'ai traités en 2006, 46 % portaient sur le compte de dépôt et 54 % sur des produits spécifiques, tels que des valeurs mobilières, des contrats d'assurance-vie ou des crédits », détaille Jean-Pierre Thiollon. Le médiateur du groupe Caisse d'épargne souhaiterait aller plus loin et statuer sur la totalité des litiges.

Au Crédit mutuel, qui fait aussi partie des réseaux mutualistes, la direction se cantonne au périmètre d'intervention défini par la loi de 2001, mais laisse aux fédérations la liberté d'étendre les champs de compétence de leurs médiateurs. « Il faut élargir le champ de la médiation au fonctionnement du crédit, estime

Benoît Jolivet, médiateur auprès de la Fédération bancaire française (FBF). De nombreux épargnants ne comprennent pas pourquoi les médiateurs ne sont pas compétents pour régler des litiges relatifs à l'exécution des contrats, en particulier concernant les crédits. »

En matière d'épargne, M. Jolivet se montre prudent. Il estime néanmoins que le champ d'application du médiateur pourrait être étendu à la commercialisation des produits financiers. Dans ce texte remis en novembre 2005 au ministre de l'économie Thierry Breton, le conseiller

d'Etat, ancien président des Banques populaires, préconise d'améliorer l'information et le conseil délivrés aux épargnants.

« Le lancement de produits toujours plus sophistiqués, l'instabilité de notre fiscalité et la tendance à la judiciarisation de notre société rendent les situations de plus en plus compliquées à gérer, explique Jean Reine, responsable du service clientèle à la Société générale. Les escroqueries deviennent aussi plus élaborées. Dans ce contexte, il est primordial d'améliorer et de simplifier la communication entre les banques et leurs clients. »

La situation devrait être clarifiée dans quelques mois. Un projet de loi prévoyant une extension des pouvoirs des médiateurs bancaires devait initialement être examiné par les députés le 6 février. Sujet sensible, il a finalement été renvoyé à une date ultérieure.

Alternative au système judiciaire, la médiation est avant tout un mode de résolution rapide et gratuit des conflits, qui permet de faire l'économie des contraintes et des coûts liés à une action en justice. Mais attention, le médiateur ne peut être saisi d'un dossier qu'une fois tous les recours internes épuisés et à condition qu'aucune procédure judiciaire ne soit engagée ou qu'aucun jugement n'ait été prononcé. Le médiateur dispose alors de deux mois pour traiter le litige et se prononcer.

Il ne s'agit que d'une proposition de solution, que le client, comme la banque, peut refuser, sauf engagement particulier. En cas de refus, la seule voie de recours reste alors l'action en justice. ■

MARTINE PICOUËT

Banque : que faire en cas de litige ?

Quant au plafonnement des frais pour incidents de paiement, aucun accord n'a pu être trouvé

Les différends entre banques et particuliers augmentent. La loi favorise ces derniers, qui ne doivent pas hésiter à entreprendre des démarches lorsqu'ils s'estiment lésés

Le nombre de contentieux avec les banques augmente régulièrement, explique Vanessa Dagand, chargée de mission à UFC-Que choisir. En quatre ans, c'est devenu la deuxième source de litiges après le logement. »

L'association de défense des consommateurs a traité 10 000 dossiers en 2005. La plupart des litiges concernent les moyens de paiement, les crédits à la consommation et les pratiques tarifaires des banques.

A l'initiative du ministre de l'économie et des finances, les représentants des banques et des associations de consommateurs se sont réunis le 20 novembre 2006. Cette rencontre, qui s'est déroulée dans le cadre du Conseil consultatif du secteur financier, s'est soldée par un échec.

Les associations de consommateurs souhaitent obtenir la mise en place d'une information préalable à tout prélèvement de frais bancaires non récurrents et le plafonnement des frais prélevés lors d'incidents de paiement.

« *Frais de rejet de chèque, facturation de la lettre d'information préalable, frais de rejet de prélèvement, commission d'intervention, lettre de relance, frais de gestion, agios : la liste des frais appliqués au consommateur dès qu'il sort des clous est longue* », estime Frédérique Pfrunder, chargée de mission à l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV).

Avec neuf autres associations (l'Asso-

ciation de défense, d'éducation, d'information du consommateur, l'Association Force ouvrière consommateurs, l'Union féminine civique et sociale, le Crédit social des fonctionnaires, Familles de France, Familles rurales, l'Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés, UFC-Que choisir et l'Union nationale des associations familiales), la CLCV rappelle que les banques sont aujourd'hui les seuls prestataires de services à prélever des frais sans informer au préalable leurs clients et sans qu'aucune autorisation de prélèvement n'ait été donnée.

Quant au plafonnement des frais pour incidents de paiement, là encore, aucun accord n'a pu être trouvé malgré le nombre croissant de réclamations adressées aux services clientèle des banques et aux associations. Si la loi limite à 30 euros le coût prélevé par les établissements bancaires pour un rejet de chèque inférieur ou égal à 50 euros, aucune limite n'a été fixée pour ceux d'un montant supérieur. Dans ce cas, les frais prélevés peuvent aller jusqu'à plus de 100 euros et varient fortement d'un établissement à l'autre. Et ce montant est à multiplier par le nombre de chèques concernés. « *Il n'est pas question d'encourager les paiements sans provision, mais est-il raisonnable d'accepter que les frais perçus pour un ou plusieurs incidents*

de paiement puissent dépasser le montant des incidents eux-mêmes ? », s'interroge M^{me} Pfrunder de la CLCV.

En janvier 2006, Banque populaire Centre Atlantique a été condamnée par le tribunal de grande instance de Niort pour avoir surfacturé des clients placés en situation de dépendance économique suite à des difficultés financières. Le tribunal a considéré qu'en continuant ses prélèvements, alors qu'elle avait constaté l'état déficitaire des comptes de ses clients, la banque s'était contentée d'appliquer dans son intérêt exclusif les clauses contractuelles que lui donnait le droit. Et avait ainsi contribué à accentuer les difficultés économiques de ses clients. « *En ne proposant pas de solution pour remédier aux difficultés financières rencontrées par ses clients, Banque populaire Centre Atlantique a donc manqué à son obligation contractuelle de bonne foi et à son devoir de conseil* », a estimé le tribunal. La banque a finalement été condamnée à restituer la totalité des som-

mes indûment prélevées à ses clients.

« *Si la tarification est à l'origine de nombreux litiges*, estime Serge Maître, secrétaire général de l'Association française des usagers des banques (AFUB), *d'autres motifs de plainte sont apparus récemment. Les relations entre les banques et leurs clients se dégradent fortement.* »

De plus en plus souvent pointée du doigt, la sécurité des moyens de paiement, en particulier sur Internet. Les banques sont souvent accusées de ne pas réagir assez rapidement et de manquer à leur devoir d'information. Parmi les abus fréquemment dénoncés : l'ouverture d'un crédit renouvelable pour combler un découvert ou la souscription d'un produit financier sans que les risques liés à ce type de placement aient été suffisamment exposés.

On se souvient de l'affaire Bénéfic, cet organisme de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) commercialisé par La Poste en pleine euphorie boursière, entre 1999 et 2000. La plaquette de présentation du produit indiquait : « *L'épargne musclée, + 23 % à trois ans, que l'indice CAC 40 fasse 0 % ou plus* », mais ne disait rien des risques liés à un effondrement des marchés. De nombreux consommateurs, qui avaient souscrit en toute confiance ce placement, ont essuyé de lourdes pertes. Ils se sont heurtés à un refus de toute indemnisation par La Poste. Conséquence : des milliers d'entre eux ont perdu entre 10 % et 30 % de leur mise. Estimant avoir été trompés, ils ont intenté plusieurs procès à l'établissement financier. Aujourd'hui plusieurs procédures sont toujours en cours, mais la Cour de cassation a donné raison à La Poste dans cinq cas en septembre 2006.

Pourtant, la loi est généralement favorable au consommateur français. Un client qui s'estime lésé doit d'abord contacter la personne en charge de son compte, puis, s'il n'obtient pas gain de cause, le service clientèle de sa banque. Lorsque toutes ces démarches ont été effectuées – et uniquement dans ce cas – il peut saisir le médiateur. La procédure est simple et gratuite : un simple courrier suffit. L'adresse du médiateur doit figurer sur les relevés de compte. ■

MARTINE PICOÛET

QUESTIONS À CHRISTIANE SCRIVENER, MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

« Le client aimerait être traité d'égal à égal »

Vous êtes médiateur auprès de la Société générale depuis 1996. Pourquoi avez-vous accepté cette responsabilité ?

Face à sa banque, le client se sent souvent dans la position « du pot de terre contre le pot de fer ». Il aimerait être traité d'égal à égal. La médiation bancaire répond à ce besoin. En prenant sa décision, le médiateur tient compte de tous les éléments du dossier. Il prend en compte les termes du contrat passé entre le client et la banque, qui engage les deux parties, mais aussi du contexte de l'opération contestée et, le cas échéant, de l'âge, du niveau de formation et de la bonne foi du client. La prise en compte de ces éléments doit permettre de régler les litiges selon le principe d'équité qui gouverne la médiation. Le médiateur ne reçoit jamais le client et se prononce une fois que l'agence et le service clientèle ont traité le dossier et pris position. La médiation demeure une procédure d'exception.

Faut-il étendre les pouvoirs des médiateurs bancaires ?

D'inspiration sociale, la loi Murcef de 2001 est une avancée importante pour la protection des droits des consommateurs. Elle donne la possibilité au client de saisir, s'il le souhaite, le médiateur lorsqu'il existe un litige concernant le fonctionnement de son compte. Ce recours est gratuit et indépendant.

L'extension du champ de compétence du médiateur serait souhaitable. La charte de la médiation de la Société générale précise d'ailleurs que le médiateur est compétent pour les différends portant sur les services et les produits offerts à la clientèle, à l'exception de ceux mettant en jeu la politique commerciale de la banque ou les performances des produits liés aux évolutions des marchés.

Etes-vous d'accord avec le rapport Delmas-Marsalet, qui préconise d'améliorer l'information et le conseil aux épargnants ?

Il s'agit d'un rapport intéressant et il serait utile d'en retenir les propositions. Toutes les banques devraient délivrer une information complète et claire, éviter les publicités « survendeuses » et s'attacher à donner des conseils conformes aux besoins des clients.

Dans la pratique, force est de constater que le manque de clarté de l'information est souvent source de conflit. Une information de qualité implique des mises en garde, l'absence d'ambiguïté et une plus grande transparence. Ces aspects seront dans l'avenir essentiels dans la concurrence entre les banques. Les consommateurs en seront les bénéficiaires. ■

PROPOS RECUEILLIS PAR M. P.