

**RAPPORT ANNUEL
DU MEDIATEUR DE LA
CONSOMMATION
2018**

HSBC France

HSBC Epargne Entreprise

Jean-Louis GUILLOT
Août 2019



Contacter le Médiateur de la consommation auprès de HSBC France ou HSBC Epargne Entreprise

Par écrit

Le médiateur de la consommation auprès de HSBC France
ou
Le médiateur de la consommation auprès de HSBC Epargne Entreprise

103, avenue des Champs Elysées`
75419 Paris Cedex 08

Par formulaire électronique téléchargeable
www.mediateur.hsbc.fr

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|----|
| AVANT PROPOS..... | 3 |
| LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION AUPRES D’HSBC FRANCE ET D’HSBC EPARGNE ENTREPRISE | 6 |
| L’EVOLUTION DU NOMBRE DES SAISINES..... | 8 |
| Les demandes de médiation non prises en compte | 9 |
| L’origine des saisines..... | 10 |
| L’ANALYSE DES DEMANDES DE MEDIATION RECUES | 11 |
| Les principales thématiques des demandes reçues | 11 |
| Les demandes et les propositions de solution par thématiques..... | 12 |
| Les principales constatations | 13 |
| L’INTERRUPTION DE LA MEDIATION | 18 |
| LA DUREE DE LA MEDIATION..... | 19 |
| L’ANALYSE DES PROPOSITIONS DE SOLUTION | 20 |
| LES ASPECTS FINANCIERS | 21 |
| LE SORT DES PROPOSITIONS DE SOLUTION DU MEDIATEUR | 22 |
| LES EXEMPLES DE MEDIATION | 23 |
| 1°) La souscription d’un PERP | 23 |
| 2°) Le faux chèque | 25 |
| 4°) Le paiement frauduleux par carte bancaire | 28 |
| LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR | 32 |
| LES DOCUMENTS ANNEXES | 35 |
| Charte du Médiateur de la consommation auprès de HSBC France (banque de particuliers et de patrimoine)..... | 35 |
| Charte du Médiateur de la consommation auprès de HSBC France (banque privée)..... | 35 |
| Charte du Médiateur de la consommation auprès de HSBC Epargne Entreprise..... | 35 |

AVANT PROPOS

L'examen de l'activité de la médiation depuis l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 20 août 2015 permet de constater que les consommateurs connaissent de mieux en mieux l'existence de cette procédure de règlement amiable des différends qui peuvent les opposer à leur banque.

Il est certain que l'existence du site du médiateur de la consommation, des informations contenues sur celui-ci, des rapports des médiateurs qui sont accessibles sur ces sites et bien entendu la publicité que les établissements de crédit ont diffusé auprès de leur clientèle ont largement contribué au développement de cette activité.

De même les avancées technologiques et une meilleure connaissance des opérations et des produits bancaires amènent les consommateurs à demander à leur banque plus d'explications et de justifications des opérations et transactions les concernant.

En outre, les évolutions législatives et jurisprudentielles sont un vecteur important des demandes de médiation formulées par les consommateurs qui grâce aux différents sites à leur disposition et aux informations largement diffusées par les médias ont une meilleure information.

C'est ainsi qu'au cours de l'année 2018, deux textes très importants sont apparus :

- La directive intitulée DSP2, entrée en vigueur en janvier 2018, qui a apporté de nombreuses modifications concernant le traitement des opérations de paiement.

Elle a notamment apporté une incidence importante sur les délais de traitement par les établissements de paiements des réclamations portant sur les comptes et les services de paiement.

Le délai initialement de 2 mois a été ramené par la DSP2 à 15 jours, et impose aux établissements de paiement d'apporter une réponse écrite à leurs clients.

- Le règlement général sur la protection des données entré en vigueur en mai 2018, qui vient unifier les différentes réglementations existantes, en fixant au sein de la communauté européenne, un cadre de référence unique en matière de protection des données à caractère personnel.

Ce règlement permet entre autre aux consommateurs d'avoir un plus grand accès et une meilleure sécurité sur ses propres données collectives.

Dans ce contexte, le premier constat que l'on peut faire concernant l'activité enregistrée au cours de l'année 2018 est, cette année encore, une progression du nombre de demandes de médiation reçues par le médiateur de la consommation.

Depuis l'entrée en vigueur de cette nouvelle réglementation issue de l'ordonnance du 20 août 2015, on note en effet un recours croissant à cette procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Cette progression ne traduit pas nécessairement une dégradation du traitement des difficultés que les consommateurs rencontrent avec la banque, mais de la plus grande connaissance de l'existence de la médiation de la consommation et d'une plus grande exigence dans la compréhension des opérations qui leur permettent de faire examiner leur différend rapidement et gratuitement, sans avoir à intenter une action en justice.

En outre, cette procédure de règlement amiable de leur demande de médiation ne les prive pas de la possibilité de saisir ultérieurement les tribunaux s'ils estiment ne pas être satisfaits par la proposition de solution émise par le médiateur de la consommation.

L'ensemble de ces dispositions a contribué très certainement à cette meilleure connaissance de la médiation de la consommation et à son utilisation par les clients de la banque.

La seconde constatation concerne la teneur des demandes de médiation reçues. D'une part il apparaît que les problématiques évoquées par les consommateurs sont plus complexes qu'auparavant, démontrant une meilleure appréhension des problèmes de leur part, mais de surcroît comportent une pluralité de sujet de revendication.

C'est ainsi que plus de 15% des demandes et des propositions de solutions émises en 2018 traitaient de plusieurs causes de différends formulés par le client de la banque dans un même courrier.

La troisième remarque liminaire porte sur le taux toujours très élevé de saisines correspondant à des demandes inéligibles et irrecevables dans la mesure où les voies de recours n'ont pas été épuisées avant que le médiateur de la consommation puisse s'en saisir.

Le pourcentage de ces requêtes inéligibles et irrecevables pour le non - respect de l'épuisement des recours, bien qu'identique à celui de l'année 2017, demeure élevé pour s'établir à 77% des demande de médiation reçues au cours de l'exercice 2018.

Par contre, on note, cette année, une nette augmentation dans ces requêtes de la part des demandes de médiation irrecevables pour défaut d'épuisement des recours auprès des services de la banque.

En effet, sur les 561 demandes de médiation n'ayant pas donné lieu à l'émission d'une proposition de solution, 89,5% d'entre-elles l'ont été en raison du non-respect des règles de procédure relatives à la saisine et au traitement des demandes de médiation qui sont rappelées

dans la charte de la médiation de la consommation d'HSBC France et d'HSBC Epargne Entreprise.

Ce chiffre très élevé a plusieurs causes sur lesquelles il convient de réfléchir afin d'améliorer encore l'efficacité et la rapidité du traitement des litiges de consommation.

En premier lieu, l'existence du site du médiateur de la consommation et l'adresse mail favorisent une saisie directe et rapide du médiateur de la consommation.

Le consommateur qui attend une réponse favorable à sa réclamation est enclin à saisir directement le médiateur de la consommation sans tenir compte des règles fixées en espérant ainsi obtenir une réponse plus rapide sans avoir recours au préalable aux services compétents de la banque.

En second lieu, il apparaît de ces chiffres une meilleure connaissance des consommateurs des conditions d'inéligibilité des demandes de médiation dans la mesure où le pourcentage de ce type de demandes est en nette régression.

Il est donc nécessaire de continuer à assurer régulièrement une bonne information du consommateur afin d'améliorer ce constat.



LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION AUPRES D'HSBC FRANCE ET D'HSBC EPARGNE ENTREPRISE

Conformément aux dispositions de la réglementation issue de l'ordonnance du 20 août 2015, après avoir été désigné le 23 juin 2016 par le C.C.S.F. (Comité Consultatif du Secteur Financier) en tant que médiateur de la consommation auprès d'HSBC France par une décision en date du 28 mars 2017 et auprès d'HSBC Epargne Entreprise par une décision en date du 20 avril 2017, j'ai été nommé médiateur de la consommation de ces 2 établissements au cours de l'année 2018 par des décisions de la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation).

Il convient de rappeler que, conformément aux textes en vigueur, à compter du 1er mai 2017, les litiges entrant dans le champ de compétence de l'AMF relèvent exclusivement du Médiateur de l'AMF, tant qu'une convention n'a pas été signée entre celui-ci et le médiateur de l'entreprise. Il en est ainsi des litiges en matière d'épargne salariale pour les différends concernant HSBC Epargne Entreprise.

A la suite de ma désignation en qualité de médiateur de la consommation, une convention a été signée avec la médiatrice de l'AMF qui a pris effet le 1er février 2019.

De ce fait, en matière de litige entrant dans le champ de compétence, le consommateur a le choix de saisir soit le médiateur d'HSBC France et d'HSBC Epargne Entreprise, soit le médiateur de l'AMF, mais l'option qu'il retient est alors définitive.

Au cours de cette année, afin d'assurer la qualité des propositions de solution émises à la suite des demandes de médiation éligibles reçues, le médiateur de la consommation a continué à suivre des formations dans le domaine juridique et dans celui de la médiation.

Ces formations ont concerné essentiellement :

- les analyses juridiques et jurisprudentielles en matière de droit de la consommation,
- les analyses des pratiques entre médiateurs,
- l'approfondissement des réglementations relatives au droit de la consommation,
- les compétences propres du médiateur.

La formation est en effet une nécessité pour que le médiateur de la consommation puisse continuer à remplir sa mission en conformité avec les règles du droit positif, avec pertinence tout en prenant en compte l'équité.

Il s'agit là de toute la difficulté à laquelle le médiateur de la consommation est confronté puisqu'il doit, selon les dispositions légales rendre ses propositions de solution en droit et en équité.

Les règles de droit et la jurisprudence dégagée par les tribunaux constituent la base sur laquelle les travaux du médiateur de la consommation doivent s'articuler.

Cependant, le rôle du médiateur de la consommation doit prendre en considération l'équité de façon à prendre en compte les spécificités de chacune des affaires qui lui sont confiées.

Bien que pouvant paraître proches les particularités de chaque requête et de chaque client doivent être examinées et évaluées, car elles doivent contribuer à la position que le médiateur de la consommation exprime dans la proposition qu'il élabore.

Le but de la médiation est de dégager une solution permettant de régler le différend qui les oppose afin de les satisfaire et de leur permettre de retrouver une relation apaisée.

Ainsi, le médiateur de la consommation doit contribuer à faciliter une meilleure compréhension et confiance du consommateur dans les services et produits financiers, mais également à émettre des préconisations susceptibles d'aider le professionnel à améliorer ses relations avec sa clientèle.

C'est dans ces conditions que je mène mon activité de médiateur de la consommation avec les collaborateurs qui me sont dédiés pour remplir cette fonction.

L'EVOLUTION DU NOMBRE DES SAISINES

Le nombre des demandes de médiation adressées au médiateur de la consommation a enregistré une augmentation sensible au cours de l'année 2018.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|------|
| Nombre de demandes de médiation reçues (dont HSBC Epargne Entreprise) | 746 | 783 | 836 |
| Nombre de propositions de solution émises par le médiateur de la consommation | 220 | 250 | 275 |

Ces chiffres traduisent un accroissement sensible du nombre des demandes reçues par le médiateur de la consommation (+ 7%) et des propositions de solution émises (+ 10%).

En outre ce nombre de propositions de solution émises, comme cela l'avait été constaté l'année passée, ne tient pas compte de l'évolution du nombre de saisines comportant une pluralité de problèmes évoqués par le consommateur dans un même courrier.

Dans mon rapport pour l'année 2017, j'avais souligné que contrairement aux années passées, un nombre non négligeable (26%) des demandes de médiation reçues par le médiateur de la consommation et des propositions de solution émises concernaient des requêtes faisant état d'une pluralité de sujets évoqués par le consommateur dans un même courrier.

Ce phénomène s'est également reproduit au cours de l'exercice 2018, même si son importance a décliné pour ne représenter qu'environ 15% des demandes de médiation ayant entraîné une proposition de solution au cours de cette année.

Par ailleurs, l'examen de l'origine des demandes formulées par les consommateurs a continué à évoluer cette année.

Curieusement, malgré les informations et communications faites par la banque, le mode de saisie du médiateur de la consommation a très sensiblement évolué par rapport à l'année précédente au cours de laquelle 68% des demandes avaient été faites par l'intermédiaire du site du médiateur de la consommation.

Or, cette année seulement 41% des demandes de médiation ont été faites par l'intermédiaire du site le restant ayant donné lieu à une saisie par écrit.

Les demandes de médiation ont été faites :

| | | | |
|-------------|-----|------|-----|
| Par écrit | 494 | soit | 59% |
| Via le site | 342 | soit | 41% |

Par ailleurs, la répartition globale des demandes adressées au médiateur de la consommation s'établit de façon exactement identique à l'année précédente, à savoir :

| | |
|--|------------|
| Demandes de médiation entrant dans le champ de compétence mais irrecevables en l'état du fait que les recours internes ne sont pas épuisés | 60% |
| Demandes de médiation prises en charge par le médiateur de la consommation | 33% |
| Demandes de médiation hors champ de compétence du médiateur de la consommation | 17% |

Les demandes de médiation non prises en compte

Sur les 836 demandes de médiation dont j'ai été saisi, 561 n'ont donné lieu à aucune proposition de solution pour les raisons suivantes :

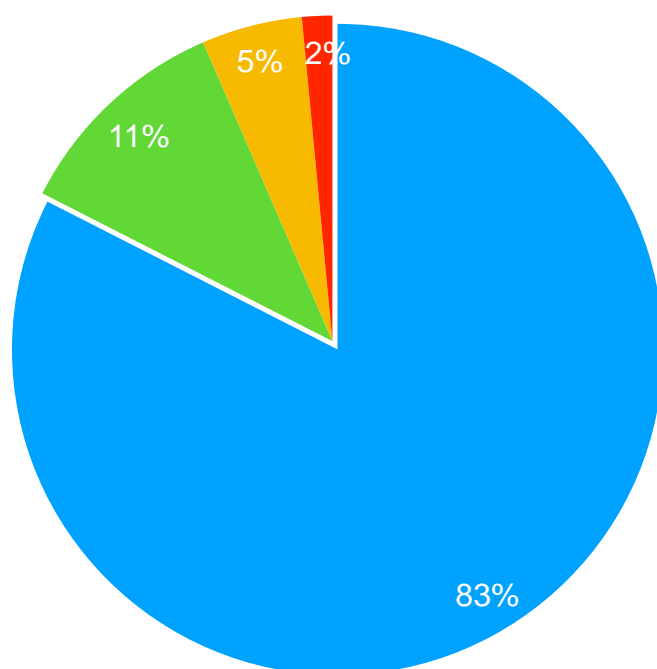
| | |
|--|------|
| Voies de recours non épuisées | 90% |
| Décision d'octroi de crédit | 1% |
| Personne morale | 4,5% |
| Assurance et/ou médiateur des assurances | 2% |
| Contentieux en cours | 1% |
| Médiateur de l'AMF | 2% |
| Absence de litige | NS |

On peut remarquer une constante par rapport à l'exercice précédent entre les différents motifs pour lesquels je n'ai pu me saisir de certaines demandes de médiation.

L'origine des saisines

La répartition des demandes selon l'origine du demandeur n'a pratiquement pas évolué, elle aussi, par rapport à l'année précédente :

- Par le client
- Par la famille du client
- Par l'intermédiaire d'avocats
- Par l'intermédiaire d'associations



L'ANALYSE DES DEMANDES DE MEDIATION RECUES

Les principales thématiques des demandes reçues

Les principales thématiques des demandes reçues se répartissent comme suit :

| | 2017 | % | 2018 | % |
|---|------|-----|------|--------|
| Fonctionnement, ouverture et fermeture de compte | 314 | 40% | 345 | 41% |
| Crédits immobiliers | 136 | 18% | 75 | 9% |
| Flux et moyens de paiement (hors carte bancaire) | 66 | 9% | 82 | 10% |
| Carte bancaire et DAB | 85 | 11% | 92 | 11,50% |
| Découvert et crédit court terme | 71 | 9% | 73 | 9% |
| Assurance-vie et retraite | 64 | 8% | 114 | 13,50% |
| Epargne bancaire | 15 | 1% | 26 | 3% |
| Titres et produits financiers | 22 | 3% | 25 | 3% |
| Epargne salariale | 12 | 1% | 4 | NS |

Il apparaît une certaine stabilité sur les thèmes des demandes reçues, avec toutefois une diminution des questions relatives aux crédits immobiliers et par une augmentation des différends concernant les problématiques liés à l'assurance-vie et aux retraites.

Une analyse plus détaillée des thématiques tant des demandes reçues que des propositions de solutions formulées permet de faire un meilleur bilan de l'activité de la médiation au cours de l'exercice 2018.

Une analyse plus fine permet de faire les constatations suivantes.

Les demandes et les propositions de solution par thématiques

| | Nombre de demandes de médiation | % | Nombre d'avis | % |
|--|---------------------------------|------------|---------------|---------------|
| Opérations de crédit | 148 | 18% | 49 | 18% |
| - Crédit renégociation | 18 | 12% | 6 | 12% |
| - Crédit immobilier | 75 | 51% | 30 | 61% |
| - Recouvrement amiable | 17 | 11,5 % | 3 | 6% |
| - Découvert | 35 | 23,5 % | 7 | 14% |
| - Autres | 3 | 2% | 3 | 6% |
| Moyens de paiement | 174 | 21% | 84 | 30,50% |
| - Carte bancaire | 79 | 45% | 38 | 45% |
| - DAB/GAB | 16 | 9% | 8 | 10% |
| - Chèque | 26 | 15% | 10 | 12% |
| - Flux | 53 | 31% | 28 | 33% |
| Fonctionnement de compte | 244 | 29% | 72 | 26,50% |
| - Ouverture, clôture, transfert, droit au compte | 126 | 51,5 % | 34 | 47% |
| - Relevé de compte | 9 | 3,5% | 3 | 4% |
| - A.T.D., saisie | 5 | 2% | 2 | 3% |
| - Perception de frais et commissions | 36 | 15% | 12 | 17% |
| - Relations avec la banque | 53 | 22% | 17 | 24% |
| - Autres | 15 | 6% | 4 | 5% |

| | | | | |
|----------------------------------|------------|-----|------------|--------|
| Epargne bancaire (PEL, CEL PERP) | 26 | 3% | 9 | 3% |
| Assurances | 114 | 14% | 29 | 10,5% |
| Bourse, placements financiers | 25 | 3% | 3 | 1% |
| Epargne salariale | 4 | ns | 0 | - |
| Successions | 101 | 12% | 29 | 10,50% |
| TOTAL GENERAL | 836 | | 275 | |

Les principales constatations

L'examen de ces différentes thématiques des demandes reçues et des propositions de solution émises et leur évolution par rapport à celles de l'année 2018 permet de faire 4 constatations principales.



1°) Comme c'était déjà le cas l'année passée, les demandes de médiation relatives au traitement des successions se sont fortement accrues puisque les demandes qui avaient progressé de plus de 76% entre 2016 et 2017 ont encore presque triplées en 2018.

Comme pour l'année passée, elles font souvent apparaître d'une part des lenteurs importantes dans le traitement des dossiers et d'autre part des anomalies dans la gestion et surtout une absence de réponse aux demandes formulées par les héritiers et les notaires de la part du service en charge des successions au sein de la banque.

Cette absence de réponse aux questions posées est à la source des incompréhensions et des litiges avec les héritiers et leur notaire.

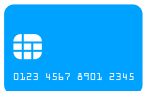
Cet accroissement du nombre de demandes de médiation explique essentiellement la progression du nombre des propositions de solution totalement et partiellement rendues en faveur du consommateur.

Cependant, si cette augmentation a été très nette en 2018, je constate qu'en fin d'année les demandes de médiation relatives à ce thème ont fortement décru.

Les mesures prises par la banque, ainsi que j'en avais fait la suggestion dans mon précédent rapport, ont certainement contribué à cette nette amélioration.

Si le traitement des dossiers de succession par le service spécialisé de la banque s'est amélioré, il semble qu'il n'en va pas de même pour celui de la compagnie d'assurance filiale d'HSBC France.

En effet, même si dans la plupart des cas je ne suis pas compétent pour prendre en charge ces litiges en renvoyant le consommateur vers le médiateur des assurances, il n'en demeure pas moins que je constate qu'ils continuent à progresser.



2°) Les demandes de médiation relatives aux contestations de paiement frauduleux effectués avec une carte bancaire représentent toujours une part importante des litiges dont la médiation est saisie.

L'examen de ces demandes de médiation font apparaître une forte progression des transactions effectuées dans le cadre d'opérations de « Phishing ».

Les auteurs de ces malversations ont de plus en plus souvent recours soit à l'envoi de mail, soit à des appels téléphoniques pour monter un subterfuge et habilement utiliser ce montage pour profiter de la crédulité du consommateur et l'amener à communiquer les coordonnées de sa carte bancaire et le cas échéant du code confidentiel qui lui est adressé par SMS sur son téléphone portable.

Disposant des coordonnées de la carte bancaire et du code confidentiel 3D Secure, il peut ainsi réaliser des achats sur internet dont le consommateur est alors victime.

Ces mails ou des appels émanent souvent de personnes qui se font passer soit pour une administration, notamment les Finances Publiques, soit pour officier de police enquêtant sur une escroquerie en cours, soit encore pour un collaborateur de l'opérateur téléphonique du consommateur, ou d'un collaborateur de sa banque.

De nombreuses alertes sont régulièrement faites pour alerter sur ce type d'opérations de « Phishing », mais force est de reconnaître au regard des demandes de médiation reçues que ce type de fraude continue de se développer.

Or, si sur le plan du droit il appartient à la banque pour s'exonérer d'une responsabilité en la matière, de prouver que son client a commis une grave négligence, la Cour de Cassation dans plusieurs arrêts dont celui du 28 mars 2018 a jugé que : « manque par négligence grave à son obligation de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité des dispositifs de sécurité personnalisés, l'utilisateur d'un service de paiement qui communique les données personnelles de ce dispositif de sécurité en réponse à un courriel qui contient des indices permettant à un utilisateur normalement attentif de douter de sa provenance, peu important qu'il soit ou non avisé des risques d'hameçonnage. ».

C'est en fonction de ces principes que, sur le plan du droit, j'effectue les propositions de solution sur ce thème, sans omettre pour autant la prise en compte de l'équité.

Il convient qu'une alerte à l'égard des consommateurs continue à être faite sur ces opérations de « Phishing » par tous les professionnels et que par ailleurs les porteurs de carte bancaires fassent preuve d'une grande attention et circonspection en ne donnant jamais leurs coordonnées bancaires et les codes 3D Secure qu'ils peuvent recevoir sur leur portable.



3°) Les contestations relatives à la perception des frais bancaires représentent également une part non-négligeable des demandes de médiation reçues.

Plusieurs causes en sont à l'origine.

En premier lieu, on constate que le consommateur ne connaît pas les conditions dans lesquelles la banque est amenée à percevoir ces frais, ni leur montant.

Ainsi, le consommateur qui dispose d'une autorisation de découvert pense qu'il ne peut voir son compte être affecté par la perception d'intérêts débiteurs puisque la banque l'a autorisé à faire fonctionner celui-ci en lignes débitrices.

Un amalgame est parfois fait entre intérêts débiteurs et commission d'intervention.

Ces explications et justifications sont la plupart du temps données dans différents documents dont la convention de compte, mais l'ancienneté de ceux-ci les font oublier du consommateur.

Un rappel des dispositions contractuelles et des explications et justifications sont donc nécessaires pour répondre aux questions posées sur ce sujet par les consommateurs.

En second lieu, les critiques portent sur l'importance de ces frais.

Si le montant unitaire de chacun de ces frais ne relève pas de la compétence du médiateur de la consommation, il lui appartient néanmoins de vérifier le respect de l'information préalable qui doit être donnée au consommateur avant leur perception, ainsi que du plafonnement des frais imposés par la réglementation.

De même, un examen de la situation financière du consommateur doit être réalisé par le médiateur de la consommation afin de vérifier si celui-ci n'est pas en situation de fragilité et dans l'affirmative que les mesures prévues pour ce type de clientèle, incluant un plafonnement des frais bancaires, lui a bien été proposé par son agence.

La multiplication des rejets d'avis de prélèvement et des incidents de paiement ne font, en effet, qu'augmenter fortement le montant des frais bancaires.

Il convient donc que les conseillers de clientèle de la banque fassent preuve d'une grande vigilance dans de telles situations afin que des mesures soient prises avec leurs clients de façon à trouver une solution et éviter que ces frais d'incidents et de rejets continuent de s'accumuler mois après mois.



4°) En matière de crédits immobiliers, le nombre des demandes de médiation est resté important en 2018.

Cependant les contestations relatives au calcul du Taux Effectif Global indiqué dans les offres de prêt, qui constituaient une grande part des demandes de médiation en 2017, ont décliné en cours d'année pour devenir presque inexistantes.

Par contre, les demandes de médiation concernant le conseil donné lors de la mise en place des crédits bancaires, les délais nécessités pour l'étude et l'envoi des offres de prêt et enfin les requêtes relatives à la renégociation des conditions financières des prêts ou aux demandes de suspension des amortissements lors de la survenance de difficultés financières se sont accrues.

Ces demandes nécessitent tout d'abord un examen attentif et détaillé des circonstances de fait afin de déterminer les responsabilités de chacun.

Les informations données, les réponses faites sont déterminantes pour permettre l'élaboration de la proposition de solution.

Mais, dans un certain nombre de cas, je ne dispose d'aucune justification, ni preuve de ce qui est dit par les représentants de la banque.

Or, il convient de rappeler qu'au regard des règles du code de la consommation, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Enfin, si je ne dispose pas du droit d'imposer des modifications du plan d'amortissement d'un prêt s'agissant d'une question qui relève de la politique des risques de la banque, il est de ma compétence de rappeler certaines dispositions légales.

En effet, il convient de rappeler que l'article 1343-5 du code civil dispose que : « Le juge peut, compte tenu de la situation du débiteur et en considération des besoins du créancier, reporter ou échelonner, dans la limite de deux années, le paiement des sommes dues ».

En outre ce même article précise que : « Par décision spéciale et motivée, il peut ordonner que les sommes correspondant aux échéances reportées porteront intérêt à un taux réduit au moins égal au taux légal, ou que les paiements s'imputeront d'abord sur le capital ».

Ce rappel étant fait, et au regard de ces dispositions légales, je suggère que la banque et le consommateur se retrouvent afin de procéder à un examen détaillé de la situation financière de celui-ci, et de prendre en compte les charges auxquelles il doit faire face, afin de rechercher une solution aux difficultés qu'il rencontre.

En outre, à cette occasion il faut étudier si la situation ne fait pas apparaître un surendettement et dans un tel cas examiner si la solution ne consisterait pas pour le client, à saisir la Commission de Surendettement des particuliers de son dossier.



L'INTERRUPTION DE LA MEDIATION

Au cours de l'année 2018, le délai de 90 jours prévu par la réglementation, n'a été suspendu en raison de la complexité de la demande de médiation et de la nécessité de procéder à des recherches approfondies que dans 7 dossiers sur les 275 demandes de médiation qui ont fait l'objet d'une proposition de solution.

Cette suspension n'a été pour la quasi - totalité des cas que d'une dizaine de jours.

Lorsque j'ai eu besoin d'avoir recours à une telle suspension du délai de 90 jours, j'en ai informé les parties par écrit en expliquant les raisons de cette suspension.

De même je leur ai précisé, par la suite, la date de reprise de ce délai.

Par ailleurs, en 2018, il n'y a pas eu d'accord résolu à l'amiable entre les parties après que je me sois saisi d'une demande de médiation.



LA DUREE DE LA MEDIATION

La durée moyenne de traitement des demandes de médiation, en tenant compte de la suspension du délai de 90 jours dans les dossiers concernés, a été de 37 jours entre la date d'envoi de l'accusé de réception informant les parties de ma saisine et l'envoi de ma proposition de solution.

Un examen plus précis permet de constater en détail les délais de traitement :

| | % |
|--|-----------------------|
| | de dossiers concernés |
| Délai moyen de réponse : 37 jours | |
| Dossiers traités en moins d'un mois | 50% |
| Dossiers traités entre 1 et 2 mois | 33% |
| Dossiers traités entre 2 et 3 mois | 17% |

Le délai de traitement moyen des demandes de médiation a été nettement réduit par rapport à celui de l'année précédente, puisqu'il est inférieur de 10 jours (47 jours en 2017).

En outre, les dossiers traités en moins d'un mois sont passés de 30% en 2017, à 50% en 2018.

L'ANALYSE DES PROPOSITIONS DE SOLUTION

L'examen des propositions de solution que j'ai émises ont été rendues, totalement ou partiellement en faveur du consommateur à hauteur de 60%.

Le sort des propositions de solution se décompose comme suit :

| | 2016 | % | 2017 | % | 2018 | % |
|--------------------------------------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|
| Conclusions favorables | 55 | 25% | 57 | 23% | 110 | 40% |
| Conclusions partiellement favorables | 47 | 21% | 47 | 19% | 53 | 20% |
| Conclusions défavorables | 118 | 54% | 146 | 58% | 112 | 40% |

Cet accroissement du nombre des propositions totalement ou partiellement favorable aux consommateurs a deux explications.

D'une part, il traduit un nombre plus important de demandes de médiation qui sont prises en compte directement par la médiation, faute d'avoir reçu une réponse de la banque dans le délai de 60 jours.

D'autre part, cette évolution ne traduit pas une dégradation de la qualité des services de la banque, mais résulte essentiellement des problèmes qu'un service a pu rencontrer, en l'occurrence le service en charge du traitement des dossiers succession de la banque, qui par le nombre des demandes de médiation le concernant a eu un impact sur les chiffres.

LES ASPECTS FINANCIERS

Le montant minimum du préjudice retenu aux termes des propositions de solution émises a été de 3€ et le maximum de 3.780€.

La décomposition de ces montants se répartit comme suit :

| | Montant du préjudice invoqué | Montant des rétrocessions et indemnisations proposées |
|-------------------------|------------------------------|---|
| Minimum pour un dossier | 31 € | 3 € |
| Maximum pour un dossier | 14 400 € | 3 780 € |
| Moyenne | 7 189 € | 1 370 € |

LE SORT DES PROPOSITIONS DE SOLUTION DU MEDIATEUR

Les parties à la médiation disposent d'un délai d'un mois pour accepter ou refuser les propositions de solution émises par le médiateur de la consommation ainsi que cela leur est clairement indiqué sur l'avis qu'elles reçoivent.

Passé ce délai, la médiation prend fin.

Le médiateur de la consommation suit les propositions de solution émises afin de s'assurer de la réponse donnée par le consommateur et par la banque et à l'échéance du délai d'un mois de procéder à la clôture de la médiation en l'absence de leur réponse.

De même, en cas d'accord des parties sur la proposition de solution émise, le médiateur de la consommation s'assure de sa mise en œuvre effective.

En 2018, HSBC France a suivi à 3 exceptions près, toutes les propositions de solution que j'ai émises et n'a pas répondu dans les délais dans 2 dossiers.

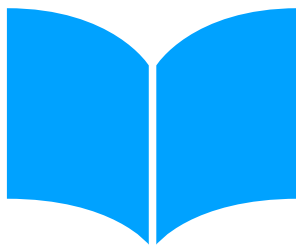
Les consommateurs ont également suivi les propositions de solution, dès lors que celles-ci leur donnaient totalement ou partiellement satisfaction.

Par contre, comme l'année passée, lorsque la proposition de solution est défavorable au client, dans la très grande majorité des cas, le client de la banque ne répond pas.

Il convient de remarquer que de plus en plus souvent, lorsque le consommateur n'a pas obtenu satisfaction aux termes de la proposition de solution, il ré-écrit pour tenter d'obtenir une modification de celle-ci en communiquant parfois de nouveaux éléments dont il pense qu'ils sont de nature à modifier les conclusions données.

En fait, d'une façon générale ces nouveaux éléments ou documents sont déjà connus puisqu'ils figuraient dans le dossier qui avait été communiqué au médiateur de la consommation par les 2 parties, où n'apportent aucune indication de nature à modifier la proposition de solution.

HSBC Epargne Entreprises, pour sa part, n'a pas été concerné par ce suivi des propositions du médiateur de la consommation dans la mesure où c'est la Médiatrice de l'A.M.F. qui est compétente pour prendre en charge les différends qui l'opposent aux demandeurs.



LES EXEMPLES DE MEDIATION

Les cas évoqués ci-dessous sont caractéristiques des principales demandes que j'ai reçues au cours de l'année 2018.

1°) La souscription d'un PERP

➤ Les faits

Un consommateur reproche à la banque de lui avoir laissé souscrire un PERP qui ne lui permet pas de récupérer le capital investi lors de sa mise à la retraite dans la mesure où ce contrat se déboucle par le versement d'une rente.

Il fait remarquer que le PERP ne correspond plus à sa situation financière et à ses besoins actuels.

La banque n'a pas accepté la réclamation de son client en justifiant que les documents signés par celui-ci faisaient clairement apparaître, sans aucune équivoque, que le PERP était un complément de retraite qui se débouclait par le versement d'une rente viagère.

En outre, la banque relevait que sa cliente recevait chaque année un état de son contrat PERP qui reprenait à nouveau ses principales spécificités et notamment le fait que ce produit avait pour objectif de préparer la retraite sous forme de versement d'une rente viagère.

Le consommateur ne pouvait donc ignorer les spécificités d'un tel placement.

➤ L'analyse de la demande de médiation

En premier lieu, il est exact que les documents et le contrat de PERP signé par le consommateur faisaient bien mention des spécificités de cet investissement.

Ainsi, les documents contractuels précisait bien que le contrat n'est pas rachetable et qu'il se dénoue soit en rente viagère, soit partie en rente viagère et en capital à hauteur de 20% au maximum.

Les états annuels adressés au souscripteur du PERP faisaient également mention des avantages et contraintes de ce type d'investissement.

Si l'information contractuelle avait bien été faite, cet élément ne suffit pas pour répondre à la demande de médiation du souscripteur du PERP portant sur le mauvais conseil donné.

La recherche d'un défaut de conseil nécessite d'examiner les conditions qui ont entourées la souscription de ce produit.

L'examen du dossier permettait de constater qu'au moment de la souscription du PERP un profil financier et un projet d'investissement avaient été réalisés faisant apparaître les souhaits exprimés par le client, son appétence aux risques et son choix dans les placements et investissements à effectuer.

Ceux-ci mentionnaient bien le souhait d'avoir un complément de retraite.

En outre, au regard du patrimoine du client, de sa répartition, de la liquidité des placements dont il disposait et de leur durée, on ne trouve pas d'éléments permettant de conclure à un défaut de conseil de la part de la banque. Il apparaît que la souscription d'un PERP semblait adaptée à la situation du client et de son patrimoine à l'époque de la signature du contrat.

En dernier lieu, en ce qui concerne la sortie du PERP, les conditions d'une sortie en capital sont réglementées.

Le PERP a été institué par des dispositions réglementaires qui fixent des conditions extrêmement strictes concernant sa souscription et sa clôture et offre au souscripteur un avantage fiscal.

Aux vues des éléments communiqués, notamment il apparaissait que le client ne se trouvait dans aucune situation prévue par les textes réglementaires pour permettre le déblocage des fonds investis dans un PERP.

La seule solution pour obtenir satisfaction, consiste donc pour le client à déposer un dossier de surendettement auprès de la commission de surendettement des particuliers, si telle est sa situation aujourd'hui.

En effet, la condition de déblocage anticipé des fonds placés sur un PERP est ouvert aux personnes en situation de surendettement défini par l'article L. 711-1 du code de la consommation.

➤ La proposition du médiateur de la consommation

Les éléments du dossier ne permettent pas de reprocher à la banque un défaut de conseil lors de la souscription du PERP.

Par ailleurs, il convient de rappeler que s'agissant du PERP, les établissements bancaires ne peuvent sans engager leur responsabilité à l'égard des pouvoirs publics déroger aux règles fixées par la réglementation.

Il en est ainsi lorsque que le souscripteur demande un débloqué anticipé des fonds placés sur son PERP, alors qu'il ne se trouve dans aucun des cas prévus par la réglementation.

Compte tenu des difficultés financières invoquées par le souscripteur, la seule solution envisageable au regard de la réglementation, consistait pour lui à déposer un dossier de surendettement auprès de la commission de surendettement des particuliers, si telle est sa situation aujourd'hui.

2°) Le faux chèque

➤ Les faits

Le client contestait l'écriture de débit passé sur son compte à la suite du paiement d'un chèque dont il contestait être l'auteur.

La banque refusait la requête de son client au motif que la signature apposée sur la formule de chèque était ressemblante avec celle qui avait été déposée lors de l'ouverture du compte et qui figurait sur les documents qu'elle recevait de sa part.

➤ L'analyse de la demande de médiation

S'agissant de la signature apposée sur les chèques, la ressemblance par rapport à l'original n'est pas un élément déterminant d'autant que celle-ci peut être amenée à évoluer dans le temps.

De ce fait, il n'est pas forcément aisé de déceler une anomalie apparente. Mais le problème ne se situe pas à ce niveau-là.

La question de la responsabilité sur ce sujet ne découle pas de la qualité de la signature apposée sur le chèque, ni des dispositions de l'article 1217 du code civil, comme le réclamant en faisait état.

L'article 1217 n'a pas matière à s'appliquer présentement dans la mesure où il n'y a pas d'engagement pris entre le consommateur et la banque.

Par contre, la Cour de Cassation a eu à juger à de nombreuses reprises ce qu'il en était en matière de faux chèques ou de chèques apocryphes, c'est à dire de chèques qui ne sont pas signés par le titulaire du compte ou de son mandataire.

La Cour a jugé de façon constante que dans un tel cas, la banque n'était pas libérée de son obligation de dépositaire.

Dès lors sa responsabilité est engagée, si elle paye des chèques signés par une autre personne que le titulaire du compte ou son mandataire.

La banque ne peut s'exonérer de cette responsabilité qu'en prouvant la faute de son client dans la conservation de son chéquier ou dans la surveillance de son compte.

Dans ce cas, si cette preuve peut être rapportée, la responsabilité du paiement du chèque incombe alors au titulaire du compte.

Ce n'est que dans une telle situation, que le titulaire du compte peut tenter de rechercher à nouveau à engager la responsabilité de la banque en se prévalant d'une signature non-conforme, c'est à dire, comme l'a dit la Cour de Cassation, d'une imitation « visible pour un œil normalement aguerri ».

Dans le cas, soumis au médiateur de la consommation, et sans même avoir à se prononcer sur la qualité de la signature qui apparaît sur les chèques, la faute du consommateur dans la conservation de son chéquier n'a pas été démontrée, ni même l'absence de surveillance de son compte, dans la mesure où ses relevés de compte ne lui parvenaient plus en raison d'un changement d'adresse.

Dans ces conditions, la responsabilité du consommateur ne pouvant être engagée, la banque n'étant pas déliée de son obligation de dépositaire restait tenu à l'égard de son client, sans qu'il soit nécessaire d'examiner la qualité de la signature apposée sur le chèque.

➤ La proposition du médiateur de la consommation

La banque ayant débité le compte de son client en fonction d'un chèque non signé par celui-ci restait tenu de son obligation de dépositaire.

En conséquence, la responsabilité de la banque est donc engagée à l'égard de son client et elle doit re-créditer le compte de celui-ci, ceci d'autant plus que le paiement du chèque avait rendu le compte débiteur alors qu'il ne bénéficiait d'aucune autorisation de découvert

3°) La perception des frais bancaires

➤ Les faits

Un client se plaignait auprès de son agence de l'importance des frais bancaires perçus sur son compte qui aggravaient singulièrement le solde débiteur de son compte alors qu'il avait indiqué à son conseiller qu'il rencontrait de graves difficultés financières.

La perception de ces frais très importants l'empêchait de redresser sa situation financière, aussi il souhaitait que la banque lui rembourse une partie de ces frais.

L'agence refusait de prendre en compte cette demande en justifiant sa position par le fait que ces frais étaient bien perçus lors d'incidents de paiement et qu'ils étaient conformes à la tarification de la banque et qu'ils étaient perçus lors d'incidents de paiement selon les dispositions contenues dans la convention de compte signée par le client.

➤ L'analyse de la demande de médiation

Il était bien exact que les frais qui prélevés par la banque sur le compte de son client étaient bien justifiés et conformes aux conditions générales de la convention de compte et de la plaquette tarifaire de la banque.

Cependant, il est vrai que le constat du fonctionnement du compte aurait dû alerter le conseiller sur la situation de sa cliente.

L'examen du compte faisait apparaître que depuis plusieurs mois le solde dudit compte faisait apparaître un solde débiteur constant qui parfois dépassait le montant de l'autorisation de découvert qui lui avait été consentie.

Malgré cette autorisation et ces dépassements, la banque a été amenée à rejeter régulièrement des prélèvements.

Ces rejets se sont multipliés occasionnant des frais d'incidents de 8€ par opération dans la limite de 80€ conformément à la réglementation.

Ces frais ont donc lourdement obéré le compte.

L'examen des relevés de compte faisait apparaître que le solde était resté débiteur de façon continue sur une période supérieure à 90 jours.

Or, le code de la consommation impose aux banques à l'expiration d'un solde débiteur de compte continu sans interruption, à l'expiration d'un délai de 90 jours, soit d'adresser à son client une offre de prêt, soit de le mettre en demeure d'avoir à rembourser son découvert et de clôturer son compte.

Dans le cas présent, j'ai constaté que la banque n'avait transmis à son client une lettre de mise en demeure de couvrir son découvert en compte que bien après ce délai de 90 jours après la date du premier jour de découvert.

➤ La proposition du médiateur de la consommation

N'ayant pas respecté les dispositions du code de la consommation la banque doit rembourser tous les frais d'incidents, et agios à compter du 90^{ème} jour de découvert continu du compte.

Il convient en effet de replacer le client dans la situation qui aurait été la sienne si la réglementation avait été respectée.

4°) Le paiement frauduleux par carte bancaire

➤ Les faits

Le client de la banque se plaignait des opérations de paiement par carte bancaire qui avaient été débitées sur son compte.

Il faisait valoir qu'il avait reçu un message sur son portable lui demandant de contacter immédiatement un numéro de téléphone s'il n'était pas en train d'effectuer un paiement.

Il avait appelé ce numéro de téléphone et son interlocuteur qui s'est présenté comme étant un employé de la banque lui avait demandé de lui communiquer les coordonnées de sa carte bancaire et du code de sécurité réceptionné sur son portable, pour permettre d'empêcher la réalisation en cours d'une escroquerie concernant l'utilisation de sa carte bancaire.

La banque a refusé de prendre en charge le paiement de ce paiement non autorisé dans la mesure où le client avait commis une grave négligence en communiquant les coordonnées de sa carte bancaire et du code 3D Secure qu'il avait réceptionné.

➤ L'analyse de la demande de médiation

Pour répondre à cette demande de médiation il convient d'examiner en droit quelles sont les responsabilités de la banque et du titulaire de la carte bancaire en matière de paiements non-autorisés.

a) La responsabilité en matière de paiement par carte bancaire.

L'article L.133-16 du Code Monétaire et Financier dispose : « Dès qu'il reçoit un instrument de paiement l'utilisateur de services de paiement prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées (à savoir sa carte et son code confidentiel). Il utilise l'instrument de paiement conformément aux conditions régissant sa délivrance et son utilisation qui doivent être objectives, non discriminatoires et proportionnées. ».

Par ailleurs l'article L.133-18 du même code mentionne: « En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L.133-24, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse au payeur le montant de l'opération non-autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'utilisateur du service de paiement et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France. Le cas échéant, le prestataire de services de paiement du payeur rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non-autorisée n'avait pas eu lieu. ».

Enfin l'article L.133-19 du même code précise : « Le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non-autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part, ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L.133-16 et L.133-17 ».

Par ailleurs, la Cour de Cassation a inversé la charge de la preuve résultant de ces dispositions légales en jugeant qu' « en cas de perte ou de vol d'une carte bancaire, il appartient à l'émetteur de la carte qui se prévaut d'une faute lourde de son utilisateur au sens de l'article L.132-2 du Code Monétaire et Financier d'en rapporter la preuve ».

S'agissant de l'utilisation du code confidentiel, la Cour de Cassation a également jugé que : « la circonstance que la carte ait été utilisé par un tiers avec composition du code confidentiel est à elle seule insusceptible de constituer la preuve d'une telle faute ».

b) La responsabilité lors de l'utilisation d'une procédure sécurisée

Les codes confidentiels nécessaires pour réaliser les transactions contestées ont été envoyés sur le portable utilisé par le porteur de la carte bancaire.

En effet, le client indiquait dans sa plainte qu'il avait été surpris de l'envoi de ces messages et des codes qu'ils comportaient puisqu'il n'avait effectué aucun achat.

De ce fait et conformément au message reçu, il avait donc, appelé aussitôt le numéro d'appel qui était mentionné.

Le paiement, dans le cadre de cette procédure, ne peut en effet être effectué qu'après avoir saisi le numéro et les données de la carte bancaire et après avoir tapé le code confidentiel qui est envoyé par SMS sur le téléphone portable de son titulaire.

Le client de la banque a donc effectivement communiqué les codes confidentiels qu'il avait reçu par SMS sur son portable, à la demande de son interlocuteur.

Dans cette hypothèse la responsabilité de la banque ne peut être engagée dans la mesure où c'est le porteur de la carte bancaire qui n'a pas satisfait aux exigences qui lui incombent au regard des dispositions des articles L.133-16 et L.133-19 rappelés ci-dessus.

c) Les paiements effectués dans le cadre d'opérations de Phishing

Les tribunaux ont eu à connaître des problèmes de Phishing.

C'est ainsi que la Cour de Cassation a rendu les 28 mars et 25 octobre 2018, deux arrêts très importants en la matière qui déterminent les responsabilités du client et de la banque.

La Cour de Cassation a jugé que pour déterminer la responsabilité de la banque il fallait rechercher, si la victime de la fraude n'aurait pas pu avoir conscience que le message qu'elle avait reçu était frauduleux et si, en conséquence, le fait d'avoir communiqué son numéro de carte bancaire, la date d'expiration de celle-ci et le cryptogramme figurant au verso de la carte, ainsi que des informations relatives à son portable, et le code confidentiel reçu, ne caractérisait pas un manquement, par négligence grave, à ses obligations.

En effet, ainsi que rappelé ci-dessus, ces obligations sont celles que prescrit l'article L. 133-16 du Code monétaire et financier lorsqu'il commande à l'utilisateur d'un service de paiement de prendre : « toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées ».

Ainsi pour la Cour de Cassation, la responsabilité en la matière impose de rechercher les considérations subjectives tenant à la conscience que la victime avait ou aurait dû avoir que le procédé utilisé pour communiquer des données personnalisées était frauduleux.

Le porteur de la carte bancaire pouvait légitimement penser que le message reçu qui semblait émaner de sa banque et son interlocuteur se déclarant comme étant membre du personnel de celle-ci, il pouvait lui communiquer les codes confidentiels puisqu'il fallait empêcher la réalisation de ces paiements frauduleux.

Rien dans le message reçu ne pouvait laisser penser qu'il s'agissait d'un mail frauduleux, mais que celui-ci émanait bien de sa banque.

➤ La proposition du médiateur de la consommation

Au regard des dispositions légales et de la jurisprudence de la Cour de Cassation la banque ne rapporte pas la preuve que son client a dû ou aurait dû avoir conscience que le procédé utilisé pour communiquer ses données personnalisées était frauduleux et qu'ainsi il avait commis une grave négligence en fournissant ses codes confidentiels.

En conséquence, au regard de cette jurisprudence de la Cour de Cassation, il apparaît que la banque devrait indemniser son client de ces paiements non-autorisés.

LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR

Le bilan des demandes de médiation traitées en 2018 m'amène à faire 3 recommandations.

1)

J'avais signalé l'année dernière le problème posé par le traitement des dossiers de succession de la banque et suggéré que des mesures soient prises pour remédier aux difficultés rencontrées qui généraient de nombreuses demandes de médiation.

Ainsi que je l'ai déjà indiqué, le nombre des demandes de médiation concernant le traitement des successions s'est considérablement accru au cours de l'année 2018.

Toutefois, cette recrudescence des récriminations formulées sur ce sujet pendant la plus grande partie de l'année, ont, par contre, quasiment cessées depuis les dernières semaines de 2018.

Les mesures prises par la banque pour le traitement des dossiers de succession sont certainement à l'origine de cette forte baisse.

Cependant, deux constatations peuvent être faites sur le traitement des successions.

En effet, si les requêtes concernant le traitement des dossiers de successions de la banque a fortement diminué, il n'en va pas de même de ceux en charge du service d'HSBC Assurance.

Bien que pour l'essentiel de ces demandes de médiation, je ne suis pas compétent, ces requêtes étant traitées par le médiateur des assurances, je constate que le nombre de saisies concernant le traitement des successions incluant un contrat d'assurance-vie continue au contraire d'être très élevé.

En outre, ces difficultés sont encore accrues lorsqu'il existe dans un dossier de succession, à la fois des avoirs bancaires détenus sur les livres d'HSBC France et un contrat d'assurance-vie géré par HSBC Assurance.

La liaison entre les services successions de la banque et de la compagnie d'assurance engendrent parfois des retards supplémentaires et des absences de transferts d'informations ou de documents entre eux, ceci d'autant plus que les bases de données concernées ne sont pas accessible de façon identiques par les 2 services.

Une amélioration sur ce point est souhaitable.

2)

Des accords tarifaires sont parfois consentis par les agences à certains de leurs clients.

Je constate que parfois ces avantages tarifaires ne sont pas limités dans le temps, voire ne font l'objet d'aucune confirmation par écrit ou par mail. Lorsque l'agence concernée décide de supprimer un tel avantage tarifaire, souvent elle en informe son client le jour de la prise d'effet de cette mesure, quand celui-ci ne le découvre pas en examinant son relevé de compte.

Cette façon de procéder suscite bien entendu des demandes de médiation, voire une irritation et une incompréhension.

Sur le plan juridique, dans le droit positif français les engagements perpétuels n'existent pas, ce qui permet d'y mettre fin à tout instant. Cependant, lorsqu'une obligation est souscrite sans limite de durée, le principe est qu'il peut y être mis fin à tout instant moyennant le respect d'un délai de préavis.

C'est ainsi que le Code de la Consommation précise dans son article L.312-31, en matière de modification des conditions d'un prêt que le client de la banque doit en être informé par écrit avant que la modification n'entre en vigueur.

Les dispositions légales imposent aux établissements bancaires qui modifient leurs conditions tarifaires d'en informer leur clients par écrit au minimum 2 mois avant l'entrée en vigueur de celle-ci.

Il serait souhaitable de rappeler d'une part qu'au regard des règles de droit et plus particulièrement de celles du code de la consommation, la charge de la preuve incombant au professionnel, il est souhaitable de confirmer par écrit ces accords.

En outre, ce rappel pourrait également insister sur la nécessité d'écrire au client lorsqu'il est décidé de mettre fin à un avantage tarifaire sans limite de durée en laissant un délai de 2 mois avant sa prise d'effet.

3)

L'attention des conseillers des agences devrait être rappelée concernant les clients dont les comptes enregistrent de façon récurrente et importante des rejets de paiement et de prélèvement.

Il arrive que les frais de rejets s'accroissent entraînant une aggravation du solde débiteur, sans qu'une réaction de l'agence n'intervienne rapidement.

Les personnes en situation de fragilité financière dont les critères sont précisés à l'article R.312-4-3 du code monétaire et financier doivent se voir proposer par leur banque l'offre spécifique qui leur est réservée.

Au regard des dispositions de l'article L.312-1-3 du même code la banque doit informer son client de l'existence de cette convention destinée aux personnes fragiles et lui proposer de la signer ce qui aura pour effet de limiter les frais d'incidents.

Ces règles semblent respectées dans leur globalité dans les réclamations dont j'ai été saisi, mais il a pu arriver que la proposition soit faite avec retard.

LES DOCUMENTS ANNEXES

Charte du Médiateur de la consommation auprès de HSBC France (banque de particuliers et de patrimoine)

Charte du Médiateur de la consommation auprès de HSBC France (banque privée)

Charte du Médiateur de la consommation auprès de HSBC Epargne Entreprise