

Activité du Médiateur

Michelle de Mourgues

Compte-rendu annuel
2008

(Mars 2009)

HSBC 

SOMMAIRE

I	NOM DES ETABLISSEMENTS et PERIODE CONCERNEE	3
II	COORDONNEES DU MEDIATEUR.....	3
III	EVOLUTION DE L'ACTIVITE	3
	■ COMPARAISON PAR RAPPORT A L'ANNEE PRECEDENTE	3
	- NOMBRE DE RECLAMATIONS REÇUES :.....	3
	-NOMBRE DE RECLAMATIONS TRAITEES ET SIGNEES PAR LE MEDIATEUR :.....	3
	■ COMMENTAIRES SUR L'EVOLUTION DE L'ACTIVITE :	3
IV	ACTIVITE DU MEDIATEUR	4
	■ DUREE DU MANDAT :	4
	■ CHAMP DE COMPETENCE :	4
	■ FORCE CONTRAIGNANTE DES AVIS :	4
	■ PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS (RECEPTION DES DEMANDES, PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATION,...).....	4
	■ ORIGINE DE LA SAISINE :	5
	■ NOMBRE DE RECLAMATIONS REÇUES :	5
V	ANALYSE PAR THEMES DES RECLAMATIONS.....	6
V	ANALYSE DES RECLAMATIONS TRAITEES PAR LE MEDIATEUR.....	6
	■ DELAIS DE REPONSE :	6
	■ NOMBRE DE CONCLUSIONS DE MEDIATION FAVORABLES AU CLIENT :.....	7
	■ NOMBRE DE CONCLUSIONS DE MEDIATION DEFAVORABLES AU CLIENT :.....	7
	■ NOMBRE DE CAS OU L'AVIS DU MEDIATEUR A ETE SUIVI :	7
	■ ASPECTS FINANCIERS :	7
VII	RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES	8
VIII	APPRECIATION D'ORDRE GENERAL SUR L'EVOLUTION DES LITIGES.....	9
IX	PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS.....	9

I NOM DES ETABLISSEMENTS et PERIODE CONCERNEE

■ Etablissement concerné (avec code interbancaire)

HSBC France - 30056

■ Période concernée

1^{er} janvier 2008- 31 décembre 2008

II COORDONNEES DU MEDIATEUR

Le médiateur du groupe HSBC France
103 avenue des Champs-Elysées
75419 PARIS Cedex 08

III EVOLUTION DE L'ACTIVITE

■ Comparaison par rapport à l'année précédente

- Nombre de réclamations reçues :

en 2007	en 2008
297	410

-Nombre de réclamations traitées et signées par le médiateur :

en 2007	en 2008
55	92

■ Commentaires sur l'évolution de l'activité :

L'activité de la médiation a augmenté très fortement en 2008.

Première raison : la conjoncture financière

Deuxième raison : une meilleure connaissance par les clients de la possibilité de s'adresser au médiateur grâce à la mention d'une information détaillée au verso des relevés de compte adressés à la clientèle

IV ACTIVITE DU MEDIATEUR

■ **Durée du mandat :**

Nomination le 14 décembre 2002.

Il n'a pas été prévu de durée contractuelle.

■ **Champ de compétence :**

- Légal pour les entreprises

- Etendu à :

tous produits et services bancaires (particuliers et entreprises)

tous produits et services bancaires (particuliers)

opérations de crédit : NON pour l'octroi, OUI pour le formalisme du contrat et son exécution.

épargne

placements financiers et boursiers

assurances-vie

■ **Force contraignante des avis : OUI**

■ **Procédure de traitement des réclamations (réception des demandes, processus de traitement des réclamation,...)**

- Recevez-vous directement tous les courriers qui vous sont adressés ?

Oui immédiatement Non

Toutefois c'est mon assistante qui opère le premier tri

- Envoyez-vous un accusé de réception ?

Oui immédiatement Non

J'envoie immédiatement trois types d'accusés de réception :

1. Je me saisis de votre réclamation.

2. Votre réclamation est hors de mon champ de compétence.

3. Je transmets votre demande à la Direction de la Qualité qui doit l'examiner avant le médiateur. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez me réécrire.

- Si le dossier est hors champ de compétence, est-il transmis aux services ?

Oui Non

Pour que la réclamation soit traitée plus rapidement.

Dans cette dernière hypothèse, êtes-vous informée des suites données par ces derniers ?

Oui si je le demande Non

- Cela dépend du cas.

■ **Origine de la saisine :**

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés : 92
Par le client	90
Par l'intermédiaire d'associations	1
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	1
A l'initiative de l'établissement de crédit	0
Autre : famille, proches	0
Total	92

■ **Nombre de réclamations reçues :**

Réclamations	Nombre de dossiers concernés
Réclamations recevables traitées et signées par le médiateur	92
Réclamations dans le champs de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	197
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champs de sa compétence (détail des motifs à indiquer ci-dessous)	121
Total des réclamations reçues	410

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champs de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	12
Action contentieuse en cours	9
Opération de crédits ou Assurance	56
Faits trop anciens	2
Autres : comptes professionnels	42
Total	121

V ANALYSE PAR THEMES DES RECLAMATIONS

Le tableau ci-dessous permet de donner une idée à la fois de la compétence élargie du médiateur et de la part des réclamations dont il s'est saisi.

	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement de compte	97	15
- Ouverture, clôture, transfert de compte	44	9
- Découvert autorisé/non autorisé	28	2
- Interdiction bancaire	14	2
- Contestations d'écritures	11	2
- Moyens de paiement	49	11
- carte bancaire	19	6
- chèques	11	4
- virement, prélèvement	16	1
- espèces	3	-
- Tarification	36	8
- fonctionnement compte de dépôt	26	7
- fonctionnement de compte titres	2	-
- autres produits ou services liés	8	1
- Opérations de crédit	58	7
- Epargne/fiscalité	53	19
- Placements financiers/boursiers	41	20
- Assurances (courtage)	18	2
- Successions	6	1
- Autres : Banque à distance	6	2
- Autres : Relations – Comportement – Accueil et suivi commercial	46	7
Total	410	92

Pas de ventes avec primes ni de ventes groupées

V ANALYSE DES RECLAMATIONS TRAITEES PAR LE MEDIATEUR

■ Délais de réponse :

	En jours	Nombres de dossiers concernés :
Délai moyen de réponse	30 jours	
Dossiers traités dans un délai de moins de 1 mois		47
Dossiers traités dans un délai entre 1 et 2 mois		43
Dossiers traités dans un délai de plus de 2 mois		2

- **Nombre de conclusions de médiation favorables au client :**
- **Nombre de conclusions de médiation défavorables au client :**
(Cf. tableau ci-dessous)

Conclusions		Nombre de dossiers concernés : 92
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	23
	Conclusions partiellement favorables	23
Conclusions défavorables au client		46

- **Nombre de cas où l'avis du médiateur a été suivi :**

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalemment	92/92
	partiellement	
Avis du médiateur non suivi		

- **Aspects financiers :**

(sur les 92 dossiers)

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	37,91	37,91
Maximum par dossier	45.679	45.679
Moyenne	11.246	730

VII RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

■ **Statut du compte rendu d'activité du médiateur :**

Public

Ce compte rendu sera sur le site internet www.hsbc.fr.

■ **Moyens mis à la disposition du médiateur :**

1 bureau individuel, 1 assistante

2 collaborateurs de la Direction de la Qualité sont plus spécialement chargés d'instruire les dossiers du médiateur et de lui procurer toutes les informations qu'il demande.

■ **Modifications éventuelles de la mission du médiateur par rapport à l'année antérieure :**

RAS

■ **Elaboration ou évolution éventuelle de la charte de la médiation signée par le HSBC France:**

Bien que conforme aux dispositions de la loi Chatel, la charte de la médiation est en cours de réaménagement.

VIII APPRECIATION D'ORDRE GENERAL SUR L'EVOLUTION DES LITIGES

■ Apparition de nouveaux types de litiges

L'amendement FOURGOUS a été à l'origine de quatre réclamations.

■ Ressenti des clients

Une petite minorité ne se satisfait pas de la réponse du médiateur et réécrit. Ces personnes reçoivent de celui-ci une lettre disant qu'il ne revient pas sur ses recommandations sauf élément nouveau ou sujet non traité.

■ Temps de réponse des services clients

Bonne

■ Qualité de l'information sur l'existence du médiateur

Bonne

IX PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS

Il faudrait régler une fois pour toutes la question du partage de responsabilité de la banque du tireur et de la banque du tiré en cas de vol de chèque ou de falsification.

Par ailleurs, pourquoi évoquer le secret bancaire en refusant d'indiquer à la victime le nom de l'endosseur que réclame la police en cas de plainte, ce qui entraîne le classement sans suite de l'affaire.




Charte de la Médiation de HSBC France

1. HSBC France propose à ses clients un service de médiation auquel ils peuvent avoir recours pour le règlement des différends qui n'auraient pas trouvé de solution auprès de leur agence ou de la Direction de la Qualité « Relations Clientèle » de la Banque.
2. Le Médiateur est choisi par le Président de HSBC France parmi des personnalités extérieures dont l'impartialité, la compétence et l'autorité sont reconnues. Il a pour rôle de parvenir à un accord amiable entre les parties en recommandant des solutions aux litiges dont il est saisi.
3. Le Médiateur peut être saisi par tout client de réclamations individuelles dans les cas prévus par le code monétaire et financier, c'est à dire relatives à l'application par la Banque de ses obligations en matière de convention de compte, de ventes groupées ou de ventes à prime.
4. La compétence du Médiateur peut être étendue à des réclamations portant sur des sujets autres que ceux visés à l'alinéa précédent, à l'exception des opérations de crédit. Ces réclamations doivent émaner de clients personnes physiques titulaires d'un compte non affecté à des opérations professionnelles et HSBC France doit donner son accord sur cette saisine.
5. Le Médiateur doit être saisi par écrit ; il ne peut être saisi si une action contentieuse est engagée, sauf accord des parties.
6. Le Médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine, qui suspend la prescription pendant ce délai. La Banque lui fournit les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission.
7. Les recommandations peuvent être faites par le Médiateur en droit ou en équité. Elles sont écrites et motivées. En cas de désaccord, HSBC France ou le Client demeure libre de porter le litige devant le tribunal.

Aux termes du code monétaire et financier, les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

La procédure de médiation est gratuite pour le client.





Le Médiateur

Paris, le 29 janvier 2008

**Monsieur et Madame X
XXX
92420 VAUCRESSON**

Madame, Monsieur,

Je vous prie de trouver ci-après les recommandations que je formule après avoir étudié votre réclamation.

- « Monsieur et Madame X / HSBC France Vaugirard

Monsieur et Madame X ont saisi le médiateur d'HSBC France pour se plaindre du comportement de leur agence.

Les faits et leur analyse :

En 1996, ils ont acquis un certain nombre de parts de SCPI et emprunté à la banque, à taux variable, une somme de 600 000 francs remboursable in fine. Ce crédit était garanti par le nantissement de deux contrats d'assurance vie.

J'examinerai successivement les griefs des clients concernant la gestion par la banque de leur dossier.

1. Alors qu'ils avaient acquis 47 parts d'Elysées Résidence et 130 parts d'Elysées Pierre, les documents qu'ils recevaient faisant mention au 31 décembre 2003 de 110 parts d'Elysées Résidence. A leurs demandes d'explications, écrivent-ils, on leur répondait que tout était normal.

Fin 2004 toutefois, un document intitulé « compte rendu d'opération » les prévenait que 62 titres étaient prélevés de leur dossier. Faisant ainsi passer à 47 le nombre de titres acquis.

Je donne immédiatement mon avis sur ce point et n'y reviendrais pas par la suite.

On peut comprendre que les premiers documents aient comporté des erreurs qu'il fallait rectifier à bon droit, mais il n'est pas normal que les clients n'aient obtenu, ni explication avant la rectification, ni excuses après celle-ci, pour les mauvaises informations qui leur avaient été données.

.../...

2. Lorsque le prêt est venu à échéance, le 1^{er} janvier 2005, les clients ont demandé sa prolongation. La banque pouvait refuser la demande des clients et ce d'autant plus que les contrats d'assurance-vie souscrits pouvaient assurer ce remboursement. En fait, la banque a accepté le principe d'une prolongation, en prévenant ses clients que cela pouvait prendre un certain délai, dû à l'ensemble des formalités à effectuer (y compris les visites médicales des emprunteurs).

Le délai se prolongeant outre mesure, Monsieur et Madame X écrivent le 16 mai pour signaler qu'ils n'ont pas reçu l'offre de prêt. Une réponse leur est adressée le 5 juillet, qui leur indique que la collaboratrice en charge de leur dossier sera de retour le 25 juillet.

C'est finalement le 11 septembre que l'avenant au contrat de prêt est signé. Toutefois, la mise en place du crédit ne s'effectuera qu'en avril 2006.

3. Le troisième sujet de plainte concerne cette fois les conditions dans lesquelles s'est effectuée cette prolongation.

Entre temps le montant du prêt avait été isolé sur un compte spécial. La somme de 91.469,41 euros (correspondant au 600 000 francs) avait été grossie de la dernière échéance impayée de janvier 2005 (892,74 euros) et se montait désormais à 92.362,15 euros, c'est du moins ce chiffre qui figure sur l'avenant.

Cet avenant, proposé par la banque et signé par les deux parties prévoit de façon très claire une prolongation du crédit sur 48 mois avec 14 échéances trimestrielles de 892,74 euros et une échéance trimestrielle (la dernière) de 93.362,15 euros.

Les clients sont satisfaits de ces conditions, et il faut noter qu'à aucun moment, par la suite, il ne leur est indiqué que cet avenant pose problème.

En effet, un avenant au contrat ne peut pas modifier le contrat lui-même. Or, si les échéances de l'avenant semble indiquer un prêt à taux fixe, le contrat lui-même avait prévu des taux variables. Par ailleurs, seule la somme initialement prêtée peut être reconduite, c'est à dire 91.469,41 euros et non 92.362,15 euros.

D'après les pièces du dossier que j'ai eu à ma disposition et après enquête des services, il est apparu que sans en informer ses clients, les services en charge de la gestion du crédit ont rectifié les conditions négociées dans l'avenant, pour se conformer aux conditions qui auraient dû l'être.

La banque est donc repartie du montant du prêt initial (91 469,41 euros), et a considéré que la prolongation du prêt se faisait à taux variable. Par ailleurs, et quoique mise en place en avril 2006, la prolongation a débuté en janvier 2005, avec modification des conditions en avril de chaque année. La banque a prélevé au client cinq échéances de 951,97 euros, puis à partir du 2^{ème} semestre 2006 quatre échéances de 1255,54 euros, enfin depuis le deuxième semestre 2007, deux échéances de 1485,01 euros. La banque a perçu en outre le 18 octobre, la somme de 892 euros qui correspond à l'échéance du 1^{er} janvier 2005, impayée puisqu'elle avait été isolée avec le capital au moment de l'échéance finale du prêt initial et qu'elle n'a pas été reprise dans le nouvel échéancier de la prolongation du prêt.

Les clients ne comprennent rien à ces prélèvements. L'agence ne semble pas, de son côté être en mesure de les expliquer.

4. Le prêt a été mis en place en avril 2006, mais il débute fictivement en janvier 2005. La banque a donc, comme elle le fait normalement, prévu de faire payer une assurance. Les clients contestent cette prise d'assurance dont il n'aurait jamais été bénéficiaire en 2005 en cas de sinistre, puisque non mise en place dans la période.

Avis et recommandations du médiateur :

Il apparaît dans cette analyse une succession d'erreurs et de tentative de rectifications de ces erreurs dans le non-respect des contrats négociés. Une certaine absence de coordination entre les services de la banque peut expliquer sinon excuser certaines d'entre elles, mais je ne vois aucune excuse au fait que l'on ait :

- premièrement, mis plus d'un an pour aboutir à la mise en place d'une simple prolongation de prêt,
- deuxièmement, modifié les termes d'un contrat passé avec un client sans l'en avertir,
- troisièmement, ajouté une cotisation d'assurance en 2006 pour l'année 2005, alors que cette assurance n'aurait pas pu être exercée en 2005.

Il est clair que l'avenant ne respectait pas le contrat initial que l'on voulait prolonger et qui avait par ailleurs des incidences fiscales. Il est clair également que les clients ont droit aux termes de l'avenant proposé par la banque et signé par les deux parties. Ils ont également droit à un dédommagement pour la façon dont ils ont été traités.

Mes recommandations sont donc les suivantes :

Un nouvel avenant doit être proposé à Monsieur et Madame X, qui doit être conforme à la réalité de ce que la banque pratique à leur égard : prolongement d'un prêt de 91.469,41 euros, à taux variable.

La banque percevra les sommes prévues par ce nouvel avenant, l'opération restera correcte du point réglementaire et fiscal.

A titre de dédommagement pour l'ensemble de ses manquements, elle reversera à ses clients pour les 15 mensualités de la prolongation, la différence entre ces mensualités et les échéances prévues dans l'avenant signé en avril 2006.

En revanche, il apparaît que la dernière échéance de janvier 2005 n'a jamais été réglée et qu'elle est donc due. Le prélèvement du 18 octobre 2007 quoique tardif est donc justifié.

Le compte de domiciliation de crédit euro a été clôturé. »

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de toute ma considération.

Michelle de Mourgues



Le Médiateur

Paris, le 18 mars 2009

**Madame X
XXXXX
XXXXXXXX
64250 CAMBO LES BAINS**

Madame,

Je vous prie de trouver ci-après les recommandations que je formule après avoir étudié votre réclamation.

- « *Madame X / HSBC France Saint Laurent du Var*

Madame X écrit au médiateur qu'étant hôtesse de l'air, elle voyage tout le temps dans le monde et est très rarement en France. Elle se fie donc entièrement à internet et à son interlocuteur téléphonique. Devant déménager à la fin de juillet 2007, elle demande à son agence bancaire de Saint Laurent du Var, d'augmenter son ACT de 750 à 1500 euros.

N'ayant momentanément plus d'accès à internet du fait de son déménagement, elle a cherché à s'informer par téléphone et ce quinze jours durant sans pouvoir joindre sa correspondante ni être rappelée par elle.

Pour finir, elle apprend que l'ACT de 750 euros prévue par sa convention de compte n'a pas été mise en place, et que le directeur refuse l'augmentation demandée. Comme entre temps, elle a effectué des dépenses qui ont rendu son compte débiteur, la banque lui a prélevé des frais.

Mécontente de ce qu'elle considère comme des dysfonctionnements, Madame X demande de changer d'interlocutrice, ce qui lui est accordé. Toutefois, la personne qui lui téléphone, alors qu'elle est à son travail dans l'avion se comporte de façon « impolie » l'accusant, en outre, de méfaits inexistantes.

A la suite de quoi, la sous-directrice de l'agence de Saint Laurent du Var lui demande de quitter l'agence.

Madame X dit qu'elle continue de faire confiance à HSBC et qu'elle a ouvert un compte à Bayonne où elle a obtenu des conditions favorables.

Elle ne comprend pas pourquoi l'agence de Saint Laurent du Var n'ait pas transféré ses avoirs et fermé ses comptes. Elle est obligée d'effectuer des transferts par internet et paie des frais d'intervention injustifiés du fait de l'existence de son compte d'épargne.

.../...

Point de vue de l'agence

Madame X se plaint régulièrement de ses conseillers.

Elle devait transférer puis clore son compte, ce qu'elle n'a pas fait. Elle continue à avoir des découverts malgré l'autorisation de 1000 euros qui lui a été donnée le 20 septembre après intervention de la qualité. Elle continue d'utiliser sa carte bancaire et son carnet de chèque de Saint Laurent du Var.

Analyse du médiateur

L'agence n'apprécie pas que la cliente se soit plainte de ses conseillers. Il y a pourtant des plaintes justifiées et dont il faudrait tenir compte.

Il y a d'abord la question de l'ACT qui était prévue dans la convention de compte et qui n'a pas été mise en place, alors que la cliente comptait sur elle.

Il y a ensuite l'absence de réponses aux coups de téléphone passés par Madame X qui cherche à s'informer sur ce qu'il est advenu de sa demande d'une augmentation de l'ACT, alors qu'elle est en plein déménagement et ne peut pas utiliser internet, alors qu'elle est également à son travail, c'est à dire dans un avion, quelque part dans le monde.

Il n'est peut être pas facile pour une agence de gérer ses relations avec une personne qui ne peut pas passer à l'agence. Toutefois, cela ne justifie pas les manquements et erreurs commises à son encontre : non mise en place de l'ACT prévue, non réponse à ses appels téléphoniques, frais perçus alors que la cliente dispose d'autres comptes à l'agence. Celle-ci savait comment joindre sa cliente dans l'avion, sans frais sur son portable. Il semble que l'appel qui a finalement été passé par la nouvelle interlocutrice de Madame X n'ait pas été de nature à arranger les choses.

Je constate que l'ACT, refusée en août a finalement été accordée en septembre, signe qu'elle pouvait être mise en place sans risque pour une personne disposant de revenus réguliers et n'ayant jusqu'à présent connu aucun problème avec sa banque et disposant de plus d'une épargne sur place.

Je demande donc que soient annulés les frais d'intervention payés à l'occasion des découverts intervenus avant le 20 septembre.

Sur la question du transfert, je m'étonne de l'attitude de la banque. Madame X a ouvert un compte à HSBC Bayonne où elle dépose son revenu. Comment se fait-il que l'agence de Saint Laurent du Var ne l'ait pas informée, complètement et clairement des démarches qu'elle-même doit effectuer pour transférer ses prélèvements d'une banque à l'autre. Pourquoi ne lui a-t-elle pas écrit pour lui demander de rendre son carnet de chèque et sa carte bancaire ? Pourquoi ne pas l'avoir informée des démarches à effectuer pour transférer ses avoirs et clôturer son compte ?

Les clients pensent souvent que restant à HSBC, les démarches sont inutiles et que le transfert va de soi. Puisqu'il n'en est pas ainsi, la banque se doit de guider son client dans ses démarches.

Le professionnel a un devoir d'information à l'égard de son client, qui, visiblement n'a pas été rempli ici.

Ayant ouvert un nouveau compte qui a toujours été correctement alimenté à Bayonne, la cliente ne devait pas être pénalisée à Saint Laurent du Var.

Je demande que soient supprimés tous les frais pris sur son compte à Saint Laurent du Var, depuis l'ouverture de son compte à Bayonne.

Pour que la clôture s'opère dans les meilleurs délais, je demande à l'agence de Saint Laurent du Var d'informer Madame X de toutes les démarches à effectuer pour clôturer son compte, avec le détail des virements automatiques à transférer.

Je demande en outre à l'agence de Bayonne d'aider sa cliente à effectuer, pour ces virements, de nouvelles domiciliations. »

Veillez agréer, Madame, l'expression de toute ma considération.

Michelle de Mourgues



Le Médiateur

Paris, le 7 octobre 2008

**Maître X
Avocat à la Cour
XXXX
XXXXX
75008 PARIS**

*Vos réf XXX – Acquisition X
06/07653
Dossier suivi par Maître XXX*

Maître,

Je vous prie de trouver ci-après les recommandations que je formule après avoir étudié votre réclamation.

- « Monsieur X – Acquisition X / HSBC France

L'avocate de Monsieur X met en cause HSBC dont le délai de traitement d'une demande de crédit a fait perdre, d'après lui, à son client une partie du produit du séquestre.

HSBC se défend en indiquant que compte tenu de la date à laquelle la demande de crédit a été déposée, et de celle à laquelle les derniers documents nécessaires lui sont parvenus, il était impossible de la traiter dans les temps impartis.

L'Avocat considère que dans ce cas, la banque aurait dû soit refuser de traiter le dossier de demande, soit signifier à temps le refus de crédit. Elle serait donc responsable de ce qu'une partie du séquestre reste dans les mains du vendeur.

Les faits :

Un compromis de vente est signé le 30 novembre 2007 par Monsieur X pour l'acquisition d'un fonds de commerce de restauration, d'un montant de 700.000 euros, avec comme condition suspensive l'obtention d'un crédit de 600.000 euros.

.../...

*Le cabinet d'avocat x représenté par Maître X est présent à la signature.
Une demande de crédit est formulée auprès d'HSBC dans la première quinzaine de janvier 2008.*

La date limite d'accord ou de refus de crédit était fixée par le compromis au vendredi 25 janvier 2008. La remise des derniers documents, la caution des parents, intervient le 28 janvier, soit quatre jours après la date limite initiale qui est repoussée au 4 février.

Un fax de l'avocate de Monsieur X, envoyé le vendredi 1^{er} février à 19h07, invite l'agence « à inciter (ses) collègues à rendre leur réponse lundi 4 février ».

L'agence indique qu'elle a envoyé une lettre de refus le 8 février, mais l'avocat affirme que son client ne l'a pas reçue.

Dans une lettre du 27 février, l'avocate écrit que le vendeur voudrait réaliser la vente de son fonds de commerce avant le 29 février et qu'à défaut il conservera la somme de 80.000 euros déposée à titre d'immobilisation.

Enfin, différents courriers de l'avocate informent la banque que son client a réussi à récupérer une partie de cette somme mais que 30.000 euros restent à sa charge, pour lesquels il demande réparation.

Analyse du médiateur :

On pourrait, dans un premier temps, admettre qu'il aurait été aisé pour la banque d'émettre dans les temps une attestation de refus de crédit, qui aurait eu pour effet de permettre à Monsieur X de récupérer le montant des sommes mises sous séquestre et qu'elle a eu tort de ne pas l'avoir fait.

Un examen plus approfondi du dossier montre que la question du délai est loin d'être claire. Certes, la date du 25 janvier figure dans le compromis, mais les documents nécessaires au bouclage du dossier, la caution des parents, arrivent le 28 janvier et un prolongement du délai est acquis.

Des coups de téléphone interviennent alors dont les deux parties donnent des versions différentes. D'après l'avocate, elle aurait elle-même prévenu la banque de la date limite du 4 février : la banque aurait affirmé qu'elle prendrait sa décision à temps. La banque indique, de son côté, qu'elle aurait indiqué à une collaboratrice du cabinet d'avocats qu'elle ne pourrait pas rendre sa décision le 4 (soit trois jours ouvrables après le dépôt des dernières pièces), et que celle-ci lui aurait répondu qu'elle pouvait disposer de 8 jours supplémentaires.

De fait, puisque l'avocate a elle-même écrit que le vendeur déclare qu'il n'attendra pas au-delà du 29 février, et puisqu'un premier prolongement de délai a déjà eu lieu, on ne voit pas pourquoi la date du 4 février serait la date butoir à laquelle la banque devrait rendre son verdict.

S'agissant des délais et de la responsabilité des différents acteurs du dossier, on peut remarquer la chose suivante :

Le premier délai, celui prévu dans le compromis est celui que Monsieur X, assisté par le cabinet d'avocat X, s'est engagé à respecter. Il est de sa responsabilité : la banque a donc raison de faire remarquer que la date du premier rendez-vous, le 11 janvier, est quelque peu tardive par rapport à la date de la signature du compromis (30 novembre). La nécessité d'entreprendre immédiatement les démarches nécessaires à l'obtention du concours bancaire, figure en toutes lettres dans ce compromis.

Le second est le délai que doit respecter la banque pour l'examen de la demande d'un prospect. Ce délai s'explique d'abord par la nécessité de rassembler les pièces nécessaires pour l'examen du dossier, et l'on peut remarquer que certains documents sont transmis tardivement à la banque, quatre jours après la date limite précédemment fixée. Il s'explique ensuite par l'examen qui doit être fait de ces pièces et qui nécessite une transmission de l'agence aux services compétents. L'agence n'avait aucune raison au départ de refuser de traiter ce dossier de demande de crédit, toutefois compte tenu de l'importance de la somme demandée, du secteur d'activité concernée et de la personne de l'emprunteur qui est jeune (22 ans) et n'a pas par conséquent l'expérience des affaires, ce n'est pas elle qui peut prendre la décision d'accorder ou de refuser ce crédit.

Ces deux délais ne coïncident pas, mais des solutions peuvent être trouvées. En effet, Monsieur X a fait appel à un conseil dès l'origine de son projet. Une avocate est présente à la signature du compromis. On peut en déduire logiquement que c'est à elle que revient le soin de veiller à ce que son client, ne soit pas lésé. C'est me semble-t-il à elle d'obtenir soit du vendeur qu'il donne à la banque le temps nécessaire pour se prononcer, soit si le vendeur refuse de repousser le délai, d'obtenir de la banque le document de refus de crédit qui permettra à son client de récupérer sa mise.

Le fax de l'avocate du 1^{er} février à 19h07, donc dans la soirée du vendredi et à la veille du week end, enjoignant à la banque « d'inciter (ses) collègues à rendre leur réponse lundi 4 février » me paraît un acte tout à fait inapproprié à la gravité de la situation de son client. Si réellement la date du 4 février était une date butoir, (je ne dispose d'aucun document confirmant ce point) au-delà de laquelle son client allait perdre 80.000 euros, il fallait clairement que le fax précise à la banque qu'il était impératif qu'elle fournisse pour cette date le document permettant de délier son client de toute obligation et de récupérer les sommes sous séquestre.

Il existe de nombreuses contradictions dans les courriers de l'avocate, certains évoquant le 4 février comme date limite pour la décision de la banque, d'autres évoquant le 29 février comme date à laquelle les sommes sous séquestre seraient définitivement acquises au vendeur, ce qui lui permet d'ajouter que son client n'a jamais reçu la lettre de refus que la banque dit lui avoir écrit le 8.

Enfin, ses dernières lettres de juin et d'août reviennent sur la nécessité qu'aurait eu la banque de fournir un refus de financement avant le 25 janvier, alors qu'elle sait très bien que le dossier fourni par le client n'a été complet que le 28 janvier.

Pour finir, revenons sur la date à laquelle Monsieur X a été reçu pour la première fois par l'agence Richard Lenoir d'HSBC, le 11 janvier alors que le compromis de vente avait été signé le 30 novembre. Monsieur X n'était pas client d'HSBC. Sa demande ayant été tardivement présentée, on pourrait facilement en déduire que d'autres organismes bancaires aient pu être approchés auparavant et que des refus de crédit aient donc déjà été prononcés permettant à Monsieur X de récupérer la somme déposée sous séquestre. S'il n'en était pas ainsi, alors il faudrait en déduire que ni Monsieur X, ni son conseil n'ont tenu compte de l'obligation qui était faite au premier « d'entreprendre dès à présent les démarches nécessaires à l'obtention d'un concours bancaire ».

En tant que médiateur, je m'attache toujours à défendre autant qu'il est possible les intérêts des clients d'HSBC, dès lors qu'ils n'auraient pas été correctement traités par cette banque. Je regrette donc que Monsieur X ait perdu une partie de la somme mise sous séquestre. Je n'ai d'ailleurs pas été informée des raisons qui ont amené le vendeur à la faire passer de 80.000 à 30.000 euros, ce qui m'aurait peut être fourni une information utile.

La mise en cause de la banque me semble toutefois totalement infondée. »

Veillez agréer, Maître, l'expression de toute ma considération.

Michelle de Mourgues