

Mis à jour le 22/6/2016

Le contexte

Depuis décembre 2002, les banques offrent à leurs clients la possibilité de saisir un médiateur pour le traitement de leur litige. Ce service est destiné à améliorer de manière durable les relations entre les banques et leurs clients. Il constitue un ultime recours après épuisement des procédures de réclamations internes aux banques.

Les banques se sont généralement dotées de leur propre médiateur. Toutefois, la FBF a mis un service de médiation commun à la disposition des banques qui ne souhaitent pas se doter d'un médiateur attitré.

La médiation en France a connu des changements notoires en 2015. En application de la directive européenne sur la relation extrajudiciaire des litiges de consommation (directive RELC), les Pouvoirs Publics ont publié en août 2015 l'ordonnance qui définit les règles relatives à la médiation. Elle introduit la création d'une Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation chargée de tenir à jour la liste des médiateurs de la consommation qui seront notifiés auprès de la Commission Européenne. Elle instaure pour le médiateur de la consommation un statut spécifique avec notamment des critères de sélection strictes et la possibilité de le saisir en ligne.

En outre, le Comité de la médiation bancaire, présidé par le Gouverneur de la Banque de France a été supprimé. La tutelle de cette activité revient désormais à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

En mai 2015, l'association « Le Cercle des Médiateurs Bancaires » (une trentaine de membres) a été créée pour formaliser les échanges entre les médiateurs bancaires et assurer des séances de formation notamment sur le droit de la consommation.

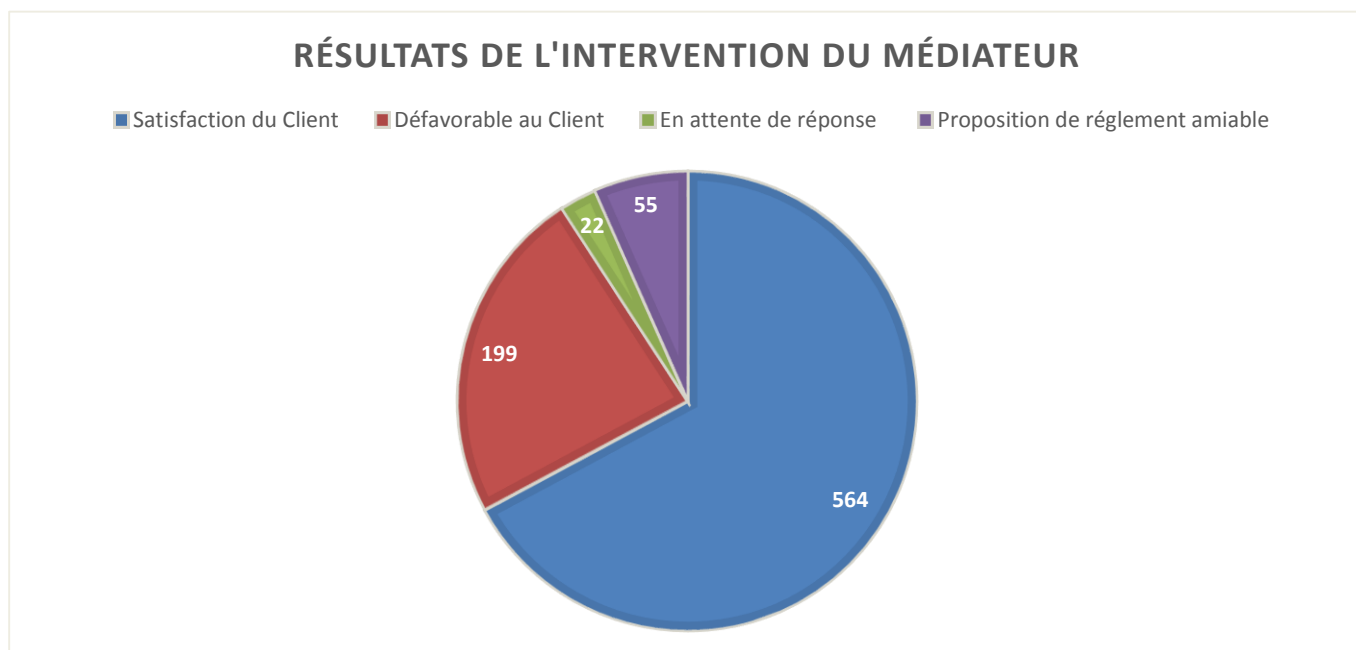
Le fonctionnement de la médiation

- La médiation constitue **un recours amiable entre le client et sa banque après épuisement des deux premiers niveaux de dialogue** (le responsable de l'agence et le service Relations clientèle de l'établissement). Ainsi, elle ne se substitue pas aux dispositifs de traitement des réclamations des banques mais offre un ultime recours avant une éventuelle action en justice.
- Le médiateur est choisi en fonction de sa compétence et de son impartialité. Il est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel.
- La banque informe ses clients de l'existence de la médiation notamment sur les relevés de compte en précisant les modalités d'accès.
- Le recours à la médiation est **gratuit** pour le client.

- Le médiateur dispose d'un **délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents nécessaires de la part du client et de la banque**, pour émettre sa recommandation, durée pendant laquelle la prescription est suspendue.
- Le médiateur émet des propositions de règlement amiable motivées afin de tenter de résoudre les litiges relatifs à l'exécution d'un contrat bancaire (dont la gestion des crédits et les produits d'épargne).
- Si le désaccord persiste au terme de la médiation, le client ou la banque reste libre d'engager une action en justice.
- Il est dans l'intérêt des clients et des banques que la médiation soit efficace, transparente et lisible

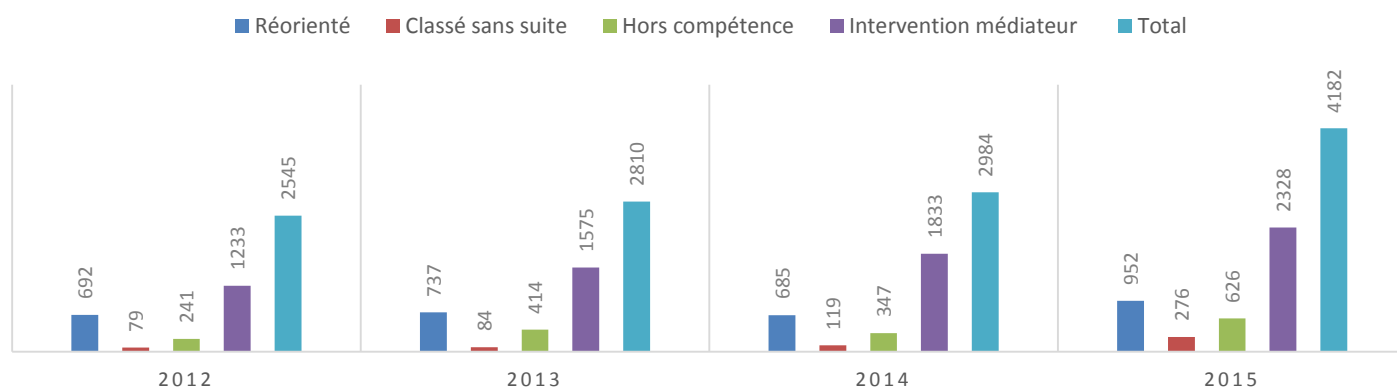
Les chiffres de la médiation

- En 2015, 119 établissements bancaires ont été inscrits aux services de médiation.
- Le médiateur auprès de la FBF a reçu 4 182 courriers en 2015 (contre 2 984 en 2014 soit une augmentation de plus de 40%). Sur 2 328 courriers jugés recevables, 785 avis ont été rendus par le médiateur qui se décompose comme suit :



On note en 2015 une forte progression des courriers adressés au médiateur, dont l'objet du litige se situe hors de son champ de compétence : 626 dossiers contre 347 en 2014.

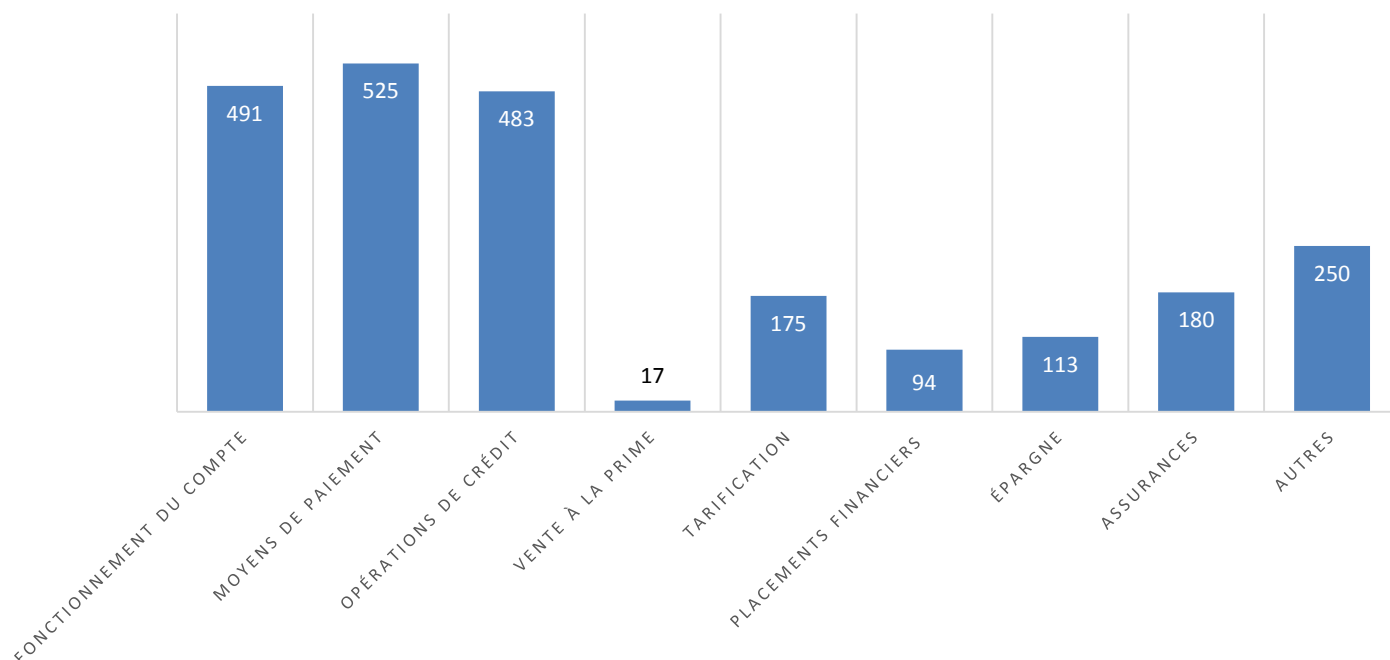
STATUTS DES DOSSIERS REÇUS



Les grandes tendances de l'activité du médiateur

- **Moyens de paiement** comme par exemple l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire
- **Fonctionnement du compte** comme par exemple les modalités de clôture du compte qui peuvent engendrer des frais
- **Opérations de crédit** (informations faites aux clients et délais de réponse) comme par exemple les demandes de renégociations de prêt restent nombreuses

RÉPARTITION DES DOSSIERS INTERVENTION MÉDIATEUR EN FONCTION DU THÈME DES LITIGES



Les litiges concernant la tarification sont en forte baisse.

Pour en savoir plus

- Afin d'améliorer l'information des clients sur la médiation, la FBF a édité un mini-guide intitulé « [Comment régler un litige avec ma banque ?](#) » dans la collection pédagogique « Les clés de la banque ».
- Le service de médiation auprès de la FBF a également lancé le site www.lemediateur.fbf.fr qui permet au client d'une banque adhérente de saisir un dossier en ligne grâce à un formulaire spécifique.
- La FBF met également à disposition sur le site www.fbf.fr le répertoire des adresses de saisine des médiateurs établi par le Comité de la médiation bancaire



Les dates clés

- **20 août 2015** – Ordonnance relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) introduit des évolutions importantes dans le dispositif de la médiation parmi lesquelles : la création d'une Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation qui notamment tiendra la liste des médiateurs (suppression du Comité de la médiation bancaire), l'introduction d'un statut du médiateur de la consommation, la possibilité de saisine en ligne du médiateur et la limitation du champ de la médiation aux litiges de moins de un an.
- **30 avril 2013** - Recommandation du Comité de la médiation bancaire. Les deux modifications principales tiennent à la durée du mandat du médiateur, qui passe de 2 à 3 ans, et au point de départ du délai de traitement de la saisine qui court désormais à la réception de tous les documents nécessaires à un dossier complet. La Charte FBF de la médiation prend en compte ces nouvelles instructions.
- **13 mars 2013** - Adoption de la Directive Règlement extrajudiciaire des litiges, qui doit être transposée en droit français mi-2015. Ce texte impose que tous les secteurs d'activité se dotent de « procédures indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces et rapides » dans le traitement extrajudiciaire des litiges. La médiation auprès de la FBF a anticipé sur l'application de ce texte en proposant un site internet permettant la saisine directe du médiateur en ligne
- **3 janvier 2008** - La loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (loi Chatel) généralise l'extension du champ de la médiation.
- **Juin 2006** - Une journée d'information des médiateurs, organisée par le Comité de la médiation bancaire, permet de mettre en commun les bonnes pratiques.
- **Décembre 2002** - Un médiateur est désigné par chaque banque.
- **11 décembre 2001** - La loi portant Mesures Urgentes de Réformes à Caractère Economique et Financier (MURCEF) prévoit la mise en place d'un service de médiation pour tenter de résoudre les litiges banque-client relatifs aux conventions de compte, ventes liées et ventes à prime. Le Comité de la Médiation Bancaire, présidé par le Gouverneur de la Banque de France, est institué pour superviser le nouveau dispositif.