

Paris, le 22 juin 2016

Rapport du médiateur auprès de la Fédération bancaire française : une activité croissante en 2015

Dans son rapport 2015, le médiateur auprès de la Fédération bancaire française (FBF) fait apparaître un nombre de saisines à traiter en hausse de près de 28% en 2015¹.

Dans ses observations, le médiateur auprès de la FBF explique notamment que, au-delà d'une meilleure connaissance des clients de l'existence de la médiation, l'accroissement du nombre de courriers reçus est dû à la possibilité de saisir le médiateur en ligne directement sur son site (<http://lemediateur.fbf.fr>) ou par l'envoi d'un message électronique. Il note également le nombre croissant de situations de fragilité rencontrées par les clients, l'évolution des procédures d'automatisation et de dématérialisation mais aussi les effets d'opportunités liés à l'évolution de la conjoncture économique ou de la réglementation.

En 2015, sur les 4 182 courriers reçus par le médiateur auprès de la FBF (contre 2 984 en 2014), 2 328 dossiers entraient dans son champ de compétence (contre 1 833 en 2014). A ce jour, parmi ces dossiers, 785 avis ont été rendus par le médiateur, dont 564 ont trouvé une solution à la satisfaction du client, 199 ont donné lieu à une confirmation de la réponse apportée par la banque et 22 n'ont pas encore obtenu de réponse de la banque ou du client. Par ailleurs, si la connaissance de l'existence du dispositif de la médiation progresse, la compréhension de son champ de compétence l'est moins. En effet, 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.

Les thèmes des demandes de médiation ont principalement porté sur les moyens de paiement (utilisations frauduleuse de la carte bancaire et paiements en ligne), le fonctionnement du compte (modalités de clôture du compte) et les opérations de crédit (informations faites aux clients et délais de réponse). Les litiges concernant la tarification sont en forte baisse.

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

¹ La médiation auprès de la FBF concerne 119 établissements inscrits dans le courant de l'année 2015.

consommation un statut spécifique avec notamment des critères de sélection strictes et la possibilité de le saisir en ligne.

Ainsi, Paul Loridant, médiateur auprès de la FBF depuis le 1^{er} février 2012, a été inscrit par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation sur la liste des médiateurs de la consommation le 10 mai 2016.

Paul Loridant, médiateur auprès de la FBF, commente : « Le bilan de l'activité de la médiation auprès de la Fédération bancaire française en 2015 s'avère positif et témoigne de l'efficacité du dispositif de médiation. Au-delà du nombre de dossiers recevables et des règlements qui ont été proposés, ce service de proximité démontre sa pertinence et contribue à améliorer de manière durable les relations entre les banques et leurs clients ».

Contacts :

Lydia Flom Sadaune – tél : 01 48 00 52 14 - e-mail : lflomsadaune@fbf.fr