

Paris, le 29 juin 2018

Médiation auprès de la Fédération bancaire française : baisse du nombre de demandes en 2017

Pour la première fois depuis 2012, le nombre de demandes enregistrées par la Médiation auprès de la FBF est en baisse en 2017. Avec 4 864 demandes en 2017, contre 5 593 en 2016, cette baisse de près de 13% en un an s'explique essentiellement par une meilleure prise en charge par les établissements bancaires des réclamations clients, ainsi que par la diminution sensible des litiges récurrents, notamment ceux liés au calcul du taux effectif global. Cette diminution semble également se constater auprès des autres médiateurs bancaires.

Les motifs de saisine en 2017 sont identiques à ceux de 2016 : les moyens de paiement et l'utilisation frauduleuse des cartes de crédit, les crédits et plus particulièrement les litiges sur les crédits immobiliers, et enfin les comptes de dépôt, notamment les incidents lors du fonctionnement du compte.

L'évolution constatée vers une banque plus digitale et plus souple a aussi pour conséquences un accroissement des litiges sur les moyens de paiement, en particulier les litiges portant sur les fraudes issues de l'utilisation non consentie des données bancaires. Cette évolution est toutefois à relativiser et à mettre en parallèle avec le nombre toujours croissant de paiement en ligne. Et sous cet angle, le nombre de litiges concernés (106), est faible.

Par rapport à l'année 2016, deux chiffres retiennent l'attention :

- la baisse sensible du nombre de dossiers recevables (1 481 en 2017 contre 2 567 en 2016) conséquence de l'application plus rigoureuse de la nouvelle réglementation qui prévoit que le médiateur doit se déclarer incompétent lorsqu'une première réclamation écrite datant de moins d'un an n'a pas été déposée auprès du professionnel ;
- les saisines irrecevables (2 154 demandes), moins nombreuses cette année, résultat de l'application, par les établissements, de la recommandation de l'ACPR et de l'instruction de l'AMF sur le traitement des réclamations.

Pour Paul Loridant, Médiateur auprès de la FBF : « *La transformation numérique des banques est phénoménale et amène de nombreux clients à utiliser les applications et moyens de communication mis à leur disposition. Dans le même temps, les établissements bancaires doivent continuer à déployer leurs efforts de pédagogie envers tous ceux qui ont des difficultés avec internet, voire qui n'y ont pas accès pour éviter l'illectronisme et favoriser chaque fois que possible l'inclusion numérique* ».

Contact : presse-mediation@fbf.fr