

Paris, le 24 mai 2019

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **Médiation auprès de la Fédération bancaire française : une baisse significative des saisines, une hausse des dossiers traités**

Le nombre de dossiers reçus par la Médiatrice a continué de baisser en 2018 (3 884 au lieu de 4 864), car les réclamations des clients ont obtenu davantage de satisfaction et d'écoute auprès des services de traitement mis en place par les banques ; en conséquence le nombre de dossiers recevables en médiation a cru sensiblement (35% vs 30,5% en 2017), ainsi que celui des dossiers traités, qui est passé de 1483 en 2017 à 1645 en 2018.

On constate également que les demandes des clients portent plus souvent qu'auparavant sur plusieurs différends à régler et qu'ils font valoir des préoccupations portant sur des sujets de plus en plus précis et complexes.

Par rapport à 2017, on note une persistance des saisines concernant des fraudes, notamment sur la banque en ligne, ainsi que des escroqueries aux moyens de paiement. Ces sujets représentent 30 % des dossiers traités. En revanche, les litiges portant sur les crédits sont en baisse, en raison du tassement des demandes portant sur les renégociations de crédit et sur l'assurance emprunteur, notamment au deuxième semestre.

En 2018, les sujets émergents portent sur la vulnérabilité liée au grand âge, mais aussi celle des mineurs, notamment en cas de séparation des parents. Sont en cause les opérations effectuées pendant les périodes critiques, ainsi que la protection des avoirs des personnes. Font également partie des nouveaux types de dossiers, l'accès des séniors à différents produits tels que le crédit, la qualité du conseil apporté en cas de souscription d'assurance vie ou d'instruments financiers...

La médiation est rendue en droit et en équité. La Médiatrice, après avoir posé la règle de droit, va évaluer le préjudice pour déterminer l'opportunité et le montant d'un éventuel geste commercial. Elle recommande donc aux consommateurs de préciser et de démontrer leur préjudice.

Pour Marie-Christine Caffet, Médiatrice auprès de la Fédération bancaire française : *«Les chiffres de la médiation en 2018 marquent une évolution qualitative, car si le nombre de dossiers reçus continue à baisser, nous traitons de plus en plus de dossiers ayant déjà fait l'objet de réclamations insatisfaites au premier niveau, ce qui entraîne un accroissement de la complexité de ceux-ci et une hausse des propositions de compromis».*

Contact : [presse-mediation@fbf.fr](mailto:presse-mediation@fbf.fr)