

Paris, le 19 mai 2015

Rapport du médiateur auprès de la Fédération bancaire française : un bilan positif de l'activité en 2014

Le rapport d'activité 2014 du médiateur auprès de la Fédération bancaire française (FBF), Paul Loridant, confirme la place acquise par la médiation dans le paysage bancaire et son efficacité. Le nombre de courriers reçus dans le cadre du service de médiation mis par la FBF à la disposition des banques qui ne souhaitent pas se doter d'un médiateur attitré a progressé de 6% l'an dernier (1). Cette évolution reflète la bonne connaissance du dispositif de médiation par les clients des banques, mais aussi le nombre croissant des situations de difficulté rencontrées par certains d'entre eux en raison de la situation économique.

Dans le détail, sur les 2 984 courriers reçus par le médiateur auprès de la FBF en 2014 (contre 2 810 en 2013 et 2 545 en 2012), 1 833 dossiers rentraient dans son champ de compétence et 624 ont trouvé une solution jugée satisfaisante par les demandeurs en amont de la médiation. Parmi les interventions du médiateur auprès de la FBF, 223 dossiers ont donné lieu à un courrier explicatif et argumenté du médiateur qui a jugé que la réponse apportée par la banque était recevable. Enfin, à ce jour, 44 dossiers ont fait l'objet d'une proposition de règlement amiable (44 en 2013 et 34 en 2012), parmi lesquels 28 ont donné lieu à un accord.

Les litiges ont principalement porté sur les moyens de paiement, notamment les différends relatifs aux cartes bancaires et aux paiements en ligne, le fonctionnement du compte, les opérations de crédit et dans une moindre mesure la tarification. Les litiges concernant les produits d'épargne et les placements financiers et la commercialisation des contrats d'assurance-vie ont quant à eux légèrement baissé l'an dernier.

.../...

Dans ses observations, le médiateur auprès de la FBF rappelle qu'il donne un avis en droit et en équité, donc au cas par cas, et qu'il ne dispose pas de la compétence pour proposer une solution de médiation concernant des litiges groupés relatifs à plusieurs clients et, le cas échéant, à plusieurs établissements bancaires. Il note également, pour certains clients, une méconnaissance des « *principes de base régissant la profession bancaire* » et, au contraire, pour d'autres, un caractère procédurier avec des saisines très élaborées sur le plan juridique et jurisprudentiel.

Cette année encore, le médiateur appelle la FBF et à titre individuel les établissements adhérents au service de médiation à poursuivre leurs efforts de pédagogie en matière d'information et d'éducation financière.

Paul Loridant, médiateur auprès de la FBF, commente : « *Le bilan de l'activité de la médiation auprès de la Fédération bancaire française en 2014 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
Rachida Ait-ouahmane – tél : 01 48 00 52 87 – e-mail : raitouahmane@fbf.fr

(1) La médiation auprès de la FBF concerne 122 établissements inscrits dans le courant de l'année 2014.