

Paris, le 4 juillet 2017

Rapport du médiateur auprès de la Fédération bancaire française : 2016, une année de transition

Cette année encore, l'activité de la médiation auprès de la FBF a été soutenue. Elle se caractérise par l'adhésion de nouvelles banques, une augmentation importante des saisines précoces et la mise en œuvre de la nouvelle réglementation.

En mai 2016, le Médiateur auprès de la FBF, Paul Loridant a été agréé par la toute nouvelle Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). Les 128 banques adhérentes, y compris les 15 nouveaux adhérents qui nous ont rejoints en 2016, sont ainsi en accord avec la nouvelle réglementation sur la médiation de la consommation entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2016.

Le nombre de courriers reçus par le Médiateur auprès de la FBF a cru de 34%, passant de 4 184 courriers en 2015 à 5 593 courriers en 2016. Cette augmentation est toutefois principalement liée à une forte augmentation des courriers dont l'objet du litige se situe hors du champ de compétence du médiateur, qui passent de 626 en 2015 à 1837 en 2016.

Le Médiateur constate un nombre croissant de saisines précoces ; les clients mécontents s'adressant plus facilement directement au médiateur, sans chercher au préalable à régler la situation avec leur établissement bancaire. Or, quand la relation se détériore en agence, il est impératif de commencer par essayer de régler le litige auprès du service relations clientèle qui est le mieux à même de répondre au client de façon satisfaisante.

Les dossiers entrant dans le champ de compétence du Médiateur auprès de la FBF sont en légère hausse passant de 2 368 dossiers en 2015 à 2 567 dossiers. Parmi ces dossiers, 898 solutions ont été trouvées, dont 408 ont donné lieu à une analyse approfondie des juristes du service de médiation.

Les thèmes des saisines sont similaires aux années passées : le fonctionnement du compte, (modalité de la clôture de compte), les moyens de paiement (utilisation frauduleuse de la carte bancaire et paiements en ligne), le crédit (la renégociation et le processus de remboursement anticipé) et la tarification.

Il est important de rappeler que le médiateur n'est pas compétent pour intervenir sur la politique commerciale des établissements, qu'il s'agisse par exemple du montant des frais prélevés ou du refus de crédit. Quand il est saisi d'un tel sujet, il s'assure toutefois de la correcte délivrance de l'information et du respect de la réglementation, notamment le plafonnement des commissions d'intervention et les propositions de l'offre clientèle fragile.

Enfin, l'année 2016 a été marquée par l'entrée en vigueur de l'ordonnance de transposition de la directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges. Pour le Médiateur auprès de la FBF, cela a impliqué, outre la préparation du dossier d'agrément auprès de la CECMC, la redéfinition des procédures, le déménagement dans des locaux plus vastes pour accueillir les nouveaux collaborateurs¹, le passage vers un outil informatique plus performant.

Paul Loridant, médiateur auprès de la FBF, commente : « *L'année 2016 a été une année de transition pour le service de médiation auprès de la Fédération bancaire française. Il a fallu adapter et renforcer l'équipe afin de répondre toujours plus efficacement aux exigences de la nouvelle réglementation mais aussi aux demandes des clients toujours mieux informés sur leurs droits. Encore une fois la hausse du nombre de dossiers recevables et des règlements qui ont été proposés, confirment la pertinence de la médiation et contribuent à améliorer de manière durable les relations entre les banques et leurs clients* ».

Contacts : presse-mediation@fbf.fr

¹ Fin 2015 le service de médiation auprès de la FBF était composé de 3 juristes en plus du Médiateur. Fin 2016, il est composé d'une responsable de service, de 3 juristes et de 2 gestionnaires.