

Paris, le 18 juin 2021

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Publication du rapport annuel de la Médiatrice auprès de la Fédération bancaire française : près de 2 500 dossiers résolus grâce à l'action de la Médiatrice en 2020

A l'occasion de la publication de son rapport annuel, la Médiatrice auprès de la Fédération bancaire française (FBF) revient sur les faits marquants de cette année. 2 475 cas ont été résolus grâce à la médiation.

L'évolution des moyens mis à la disposition de la Médiatrice :

Il est important de noter que la continuité d'activité de la médiation a été assurée pendant les différents confinements grâce à l'engagement des collaborateurs qui ont répondu aux exigences du suivi des dossiers dans un contexte de transformations importantes. En effet, si le nombre de banques adhérentes est stable, quelques-unes, généralement de petites entités, ont interrompu leur activité sur le sol français ou ont connu des fusions, alors que de nouvelles adhésions ont concerné des réseaux à forte implantation sur le territoire national. L'équipe de médiation a dû se renforcer et accueillir de nouveaux collaborateurs aux compétences juridiques et bancaires reconnues, tandis que les moyens informatiques ont été revus de façon à fluidifier les relations des parties avec leurs interlocuteurs à la médiation.

Une recrudescence des escroqueries :

La crise sanitaire a modifié les comportements des escrocs qui ont parfois profité de l'essor du commerce en ligne et de la banque en ligne pour adapter leurs techniques de fraude. La Médiatrice a traité presque 1 500 dossiers sur ce thème en 2020.

Cette année a ainsi été marquée par une hausse des demandes de remboursements à la suite d'une escroquerie : en usurpant l'identité d'un acteur connu ou de la banque du consommateur, et en évoquant par exemple le nécessaire renforcement de la sécurité du compte bancaire ou une fraude fictive en cours, les escrocs contactent le consommateur pour obtenir des informations confidentielles ou le dirigent vers des sites frauduleux imitant le site de l'acteur usurpé. Ce type d'escroqueries, impliquant malgré eux les consommateurs, est en progression. En revanche, certaines fraudes ont tendance à diminuer notamment grâce à l'authentification forte, qui permet d'identifier l'auteur de l'opération en ligne avec deux moyens indépendants.

Emergence de nouveaux litiges :

Si l'on constate une forte baisse des litiges traditionnels portant sur les frais ou sur la substitution d'assurances emprunteurs, demeurent des différends sur les conditions d'exécution des contrats d'épargne ou de crédit. De nouveaux types de sujets de médiation ont parfois émergé, les consommateurs demandant à bénéficier de reports d'échéances de leurs prêts afin d'alléger momentanément leur trésorerie. Malgré les mesures très efficaces de soutien de l'économie, cette période de crise sanitaire a en effet aussi vu se dégrader la situation financière de certains emprunteurs qui ont subi une baisse de revenus rendant plus difficile d'honorer leurs charges d'emprunt.

Pour Marie-Christine Caffet, médiatrice auprès de la Fédération bancaire française : « *La crise sanitaire a eu un impact sur les sujets traités cette année par la médiation, d'une part avec des escroqueries liées aux modifications des comportements des consommateurs, d'autre part avec des questions de remboursement des crédits en cours. La décision d'octroi de crédit appartient exclusivement au prêteur. Cependant, au vu de la situation exceptionnelle actuelle, j'estime que ces dossiers peuvent être examinés au fond, afin de tenter d'esquisser des réponses en équité et de rapprocher les parties, ce qui a généralement été bien reçu de chaque côté* ».

La médiation est rendue en droit et en équité. La Médiatrice, après avoir posé la règle de droit, évalue 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.

Contact : presse-mediation@bf.fr