

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Préconisation FBF - Vers une mise en place d'une médiation bancaire conventionnelle pour les clients professionnels

Les banques françaises ont à cœur d'accompagner leurs clients, notamment les TPE et PME par une approche personnalisée, sur l'ensemble du territoire. Elles participent activement aux travaux de place sur ces sujets pour expliquer leur action et la faire évoluer. C'est notamment le cas dans le cadre de l'Observatoire du financement aux entreprises (OFE) qui a analysé « l'accès des TPE/PME aux services bancaires » (rapport du 7 mai 2021 au ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance et au ministre délégué aux PME), en soulignant cet engagement des banques, ainsi que leur accompagnement et l'intérêt de leur approche personnalisée.

Les recommandations adoptées par l'Observatoire, réunissant les banques et les représentants des entreprises, visent à approfondir la relation de confiance notamment par une plus forte pédagogie, des rendez-vous réguliers etc. La profession bancaire a étudié, suite à ce travail, la possibilité d'ouvrir la médiation bancaire aux personnes physiques agissant pour des besoins professionnels (« les pros », artisans, professions indépendantes ...), pour rechercher des solutions, lorsque d'éventuelles difficultés n'ont pu se régler avec le conseiller ou avec le service relations clientèle.

En juillet 2021, la FBF a présenté à l'OFE ses conclusions et le Comité exécutif de la FBF a décidé d'inviter les adhérents à mettre en place cette médiation bancaire pour leurs clients professionnels, par convention, d'ici juillet 2022.

L'OFE a accueilli favorablement cette initiative. La préconisation décrit les conditions pour la mise en place de ce dispositif par les banques qui décideront de l'ouvrir à leurs clients concernés : périmètre, catégories de litiges éligibles, modalités de mise en œuvre.

Cette médiation, destinée aux clients « pros », recouvre toutes les opérations bancaires liées au fonctionnement du compte et aux moyens de paiement. Le coût de la médiation bancaire est pris en charge par la banque, et non par le client professionnel.

Cette préconisation invitait à se doter d'une médiation bancaire conventionnelle pour les pros témoigne de la volonté du secteur bancaire de poursuivre et développer encore l'accompagnement des clients et de traiter des difficultés dans l'écoute et le dialogue.

CONTACTS

Benoît DANTON : 01 48 00 50 70 – bdanton@fbf.fr

Jenny SENSIAU : 01 48 00 50 52 - jsensiau@fbf.fr

FBFservicedepresse@fbf.fr

 [@FBFFrance](https://twitter.com/FBFFrance)