



Paris, le 12 janvier 2015

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Bilan de la médiation bancaire 2013

Le Comité de la médiation bancaire vient de publier le onzième bilan de la médiation bancaire.

L'efficacité du recours au médiateur bancaire s'est confirmée, voire améliorée dans certains domaines essentiels.

La légitimité acquise par la procédure de médiation, ainsi qu'à un moindre degré le regain de tension ayant affecté la situation financière d'une partie de la clientèle, se reflète dans une progression du nombre des réclamations, qui atteint son niveau le plus élevé depuis l'instauration du dispositif. Après le repli enregistré en 2012, **le nombre des saisines s'établit à 35 956 demandes**, contre 32 432 l'année précédente (+ 10,9 %, après – 6,6 % en 2012).

L'effort d'information sur la procédure doit néanmoins se poursuivre si l'on considère qu'une réclamation sur quatre n'est pas recevable (hors du champ de compétence du médiateur). Pour autant, les médiateurs ont assuré, soit directement, soit en intervenant auprès des services bancaires compétents, le traitement de 3 réclamations sur 4 transmises par la clientèle.

Simultanément, **pour la troisième année consécutive, la moitié de ces médiations ont abouti à la satisfaction**, au moins partielle, des demandes formulées par la clientèle, **près d'un tiers d'entre elles leur ayant été totalement favorables**.

Enfin, la **diminution du délai de traitement moyen des litiges**, ramené à **30 jours**, atteste la réactivité et l'efficacité du dispositif.

Le bilan 2013 démontre que la médiation bancaire a atteint le principal objectif que lui avaient assigné ses concepteurs : **offrir à la clientèle** des établissements de crédit **une voie alternative extrajudiciaire, fiable, efficace, gratuite et crédible** de résolution des litiges bancaires.

Il mesure, également, les **effets positifs de l'action entreprise par le Comité de la médiation bancaire** pour engager la procédure dans une nouvelle phase de son développement axée sur une démarche qualité exigeante.

La mise en œuvre de la **recommandation CMB 2013-01** s'est en effet traduite par **un meilleur accès** de certaines catégories de litiges **à la médiation**, et **un renforcement sensible de la stabilité des mandats** confiés aux médiateurs, **garante de leur indépendance**.

La transposition prochaine de la directive relative à la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation **offrira l'opportunité d'apporter les ultimes ajustements qualitatifs** à une procédure déjà désormais très proche des standards européens.

La médiation bancaire repose sur un système dans lequel chaque établissement de crédit, de monnaie électronique ou de paiement doit désigner un médiateur indépendant, chargé de proposer des solutions aux litiges pouvant survenir avec la clientèle.

L'instance de supervision de ce dispositif est le Comité de la médiation bancaire, dont la présidence est assurée par le Gouverneur de la Banque de France. Ce Comité est chargé de dresser, sur la base des comptes rendus d'activité que chaque médiateur est tenu d'établir annuellement, un bilan annuel de la médiation bancaire. Il est également chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs. Il peut adresser des recommandations aux établissements et aux médiateurs.

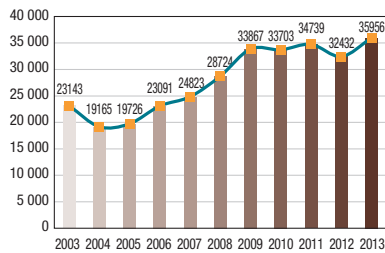
Le bilan de la médiation bancaire ainsi que le répertoire des adresses de saisine des médiateurs sont disponibles sur le site internet de la Banque de France :

www.banque-france.fr

Banque de France
Service de Presse
9, rue du Colonel Driant
75049 PARIS CEDEX 01
Tél : 01 42 92 39 00 – Télécopie : 01 42 60 36 82

Évolution d'ensemble

Évolution du nombre de saisines reçues

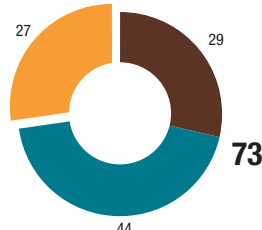


Progression du nombre de réclamations reçues : **35 956, soit + 10,9 %**

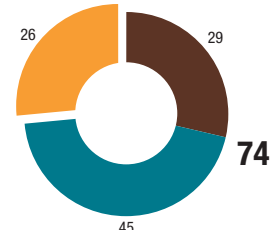
Répartition des réclamations reçues

(en %)

A – En 2012



B – En 2013



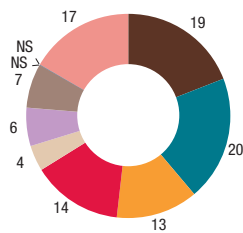
■ Réclamations ayant fait l'objet d'un avis du médiateur
■ Réclamations réorientées par le médiateur
■ Réclamations rejetées par le médiateur car hors de son champ de compétence

3 réclamations sur 4 traitées par les médiateurs, directement ou en intervenant auprès des services bancaires compétents

Analyse typologique des litiges

Répartition thématique des réclamations reçues

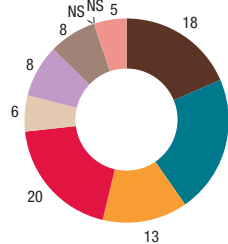
(en %)



■ Fonctionnement du compte ■ Opérations de crédit ■ Moyens de paiement ■ Tarification ■ Placements financiers/boursiers ■ Assurances ■ Ventes avec primes ■ Ventes groupées ■ Autres

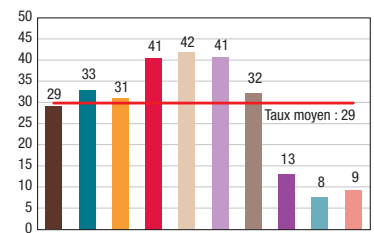
Répartition thématique des réclamations traitées

(en %)



Taux d'éligibilité par type de litige

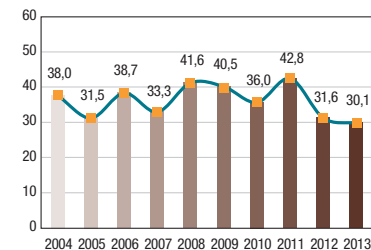
(en %)



Qualité et efficacité de la procédure

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers

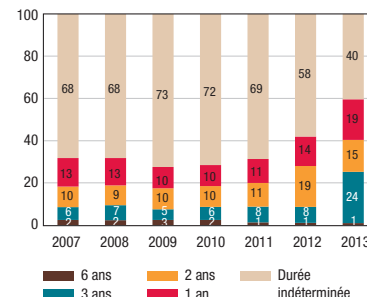
(en jours)



Une diminution du délai de traitement moyen des litiges, ramené de 31,6 à **30 jours**

Évolution de la durée des mandats

(en %)

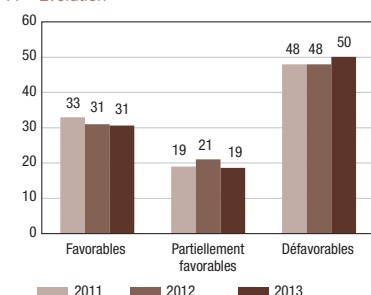


Renforcement sensible de la **stabilité des mandats** confiés aux médiateurs, à travers la forte progression des mandats à durée déterminée

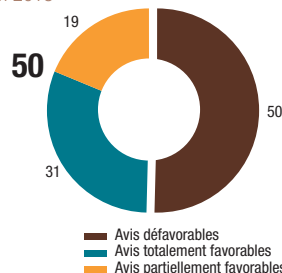
Répartition des avis rendus

(en %)

A – Évolution



B – En 2013



Une médiation sur deux a donné au moins partiellement satisfaction au client, près **d'une sur trois** lui ayant été totalement favorable