



Le 20/02/2013

COMMUNIQUE DE PRESSE

BILAN DE LA MÉDIATION BANCAIRE 2011

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

Après la pause enregistrée en 2010, **le volume global d'activité des médiateurs a repris**, à un rythme certes plus modéré que précédemment, **sa progression (+ 3 %) pour atteindre un nouveau pic historique de 34739 saisines** (contre 33703 en 2010). Ce rebond reflète un environnement économique relativement tendu, et traduit l'appropriation croissante de la procédure par le public.

En dépit de ce contexte délicat, l'efficacité de la procédure a été maintenue, voire améliorée dans certains domaines essentiels.

Ainsi les médiateurs ont-ils assuré, soit directement, soit en intervenant auprès des services bancaires compétents, le traitement **de 3 réclamations sur 4** transmises par la clientèle.

Simultanément, la compétence générale dont disposent désormais les médiateurs, conjuguée à l'expérience acquise en la matière, leur a permis d'améliorer encore la prise en charge de certaines catégories de litiges portant sur des domaines (gestion des opérations de crédit, produits d'épargne et d'assurance ...) récemment inclus dans leur périmètre d'action.

Enfin, **pour la première fois depuis l'instauration de la procédure, plus de la moitié de ces médiations ont abouti à la satisfaction**, au moins partielle, des demandes formulées par la clientèle, **un tiers d'entre elles leur ayant été totalement favorables**.

Le bilan 2011 confirme que la médiation bancaire a atteint le principal objectif que lui avaient assigné ses concepteurs : **offrir à la clientèle des établissements de crédit un mode alternatif extrajudiciaire de résolution des difficultés et litiges** susceptibles de survenir avec leurs prestataires, **à la fois fiable, efficace et crédible**.

Le Comité estime que la procédure doit désormais franchir une nouvelle étape de son développement impliquant son inscription croissante dans le cadre européen, et la généralisation des meilleures pratiques au service d'une efficacité renforcée.

Son engagement résolu dans cette voie trouvera une première traduction dans la toute prochaine publication **d'une recommandation** relative à l'inclusion de ces pratiques dans les chartes précisant les modalités de fonctionnement de la médiation auprès de chaque établissement.

*

* *

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

Service de presse de la Banque de France : 01 42 92 39 00