



Le 06 février 2014

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### BILAN DE LA MÉDIATION BANCAIRE 2012

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

Après la hausse enregistrée en 2011, **le nombre des saisines s'est réduit de 6,6 %volume passant à 32 432 saisines** contre 34 739 l'année précédente. Cette évolution du nombre des réclamations, qui reste à un niveau élevé, reflète le relatif apaisement du climat entre banques et clients mais également la bonne intégration de la procédure par le public.

L'efficacité de la procédure de médiation s'est confirmée, voire même 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, **pour la deuxième année consécutive, plus de 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 **de 42,8 à 31,6 jours**, atteste la réactivité et l'efficience du dispositif.

Le bilan 2012 confirme 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 souligne, également, **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 publication de **la recommandation CMB 2013-01** visant à généraliser, auprès de chaque établissement, les meilleures pratiques de médiation identifiées par le Comité constitue la première étape de ce processus.

**La prochaine transposition de la directive** relative à la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation **offrira au Comité l'opportunité d'opérer les ultimes ajustements qualitatifs** à une procédure déjà 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](http://www.banque-france.fr)

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