

Avis du CCSF sur le rapport 2006 du Comité de la médiation bancaire et l'extension du champ de compétence de la médiation bancaire

À la suite de l'examen, lors de sa réunion plénière du 21 février 2008, du dernier rapport annuel du Comité de la médiation bancaire, le CCSF a adopté l'avis suivant :

1. Le CCSF se félicite du développement de la médiation bancaire dont témoigne le rapport 2006 du Comité de la médiation bancaire. Il note en particulier avec satisfaction :
 - qu'un dossier sur deux fait l'objet d'un avis partiellement ou totalement favorable au demandeur ;
 - que dans près de neuf cas sur dix, l'avis du médiateur est systématiquement suivi par l'établissement de crédit ;
 - que trois saisines sur quatre parviennent directement aux médiateurs et font l'objet, en retour, d'un accusé de réception ;
 - que le nombre de dossiers soumis directement aux médiateurs, sans qu'aient été effectuées les démarches préalables nécessaires auprès des services de la banque, chargés de répondre aux réclamations des clients, est en diminution sensible ;
 - que le volume élevé de dossiers rejetés par les médiateurs, car situés hors du champ de leur compétence pour un motif de fond, devrait, dès 2008, être affecté à la baisse par les effets de la loi du 3 janvier 2008 qui a étendu le champ de la médiation bancaire.
 2. Le CCSF prend acte avec satisfaction de l'extension à l'exécution des contrats conclus en matière d'opérations de crédit, de produits d'épargne et d'investissements financiers, du champ légal de compétence des médiateurs bancaires, réalisée par l'article 23 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. La médiation concerne les litiges des établissements de crédit avec des particuliers n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Le CCSF souligne que cette réforme, proposée par le Comité de la médiation bancaire et par lui-même, devrait contribuer de façon décisive à une meilleure lisibilité de la médiation bancaire en permettant de limiter les contentieux judiciaires, de renforcer la protection des particuliers clients des banques et, au total, d'améliorer la relation clientèle.
 3. Le Comité consultatif invite les établissements de crédit et les médiateurs bancaires à mettre en place tous les moyens nécessaires, avec l'appui du Comité de la médiation bancaire, pour que cette extension du champ de compétence des médiateurs, qui s'applique depuis le 3 janvier 2008, soit mise en œuvre dans les meilleures conditions possibles.
 4. Enfin, le CCSF insiste sur l'effort soutenu d'information du public et des clients des banques qui est indispensable de la part de tous les acteurs concernés, afin que le rôle concret et désormais élargi des médiateurs bancaires soit mieux connu de tous.
-