

La médiation s'étend à l'ensemble des produits et services bancaires [Baptiste Julien Blandet, L'Internaute](#)

Copyright 2008 69-71 avenue Pierre Grenier, 92517 Boulogne Billancourt Cedex, FRANCE

**En cas de litige avec votre banque, vous pouvez demander en dernier recours amiable, l'arbitrage d'un médiateur bancaire. Son champ d'intervention vient de s'élargir à tous les produits et services bancaires. Précisions.**

Le Parlement accède à la demande du Comité de la médiation bancaire présidé par le Gouverneur de la Banque de France, et relayée par le Gouvernement dans sa loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, votée en décembre 2007.

Longtemps limité au fonctionnement du compte de dépôts, le champ d'intervention du médiateur d'une banque porte dorénavant sur tous les produits et services bancaires, sans exception.

Il était plus que temps. Dans son rapport 2006, le médiateur de la Fédération bancaire française (FBF) relevait ce propos tenu par le Gouverneur de la Banque de France : "La limitation du champ de compétence légal de la médiation bancaire nuit à la lisibilité du dispositif par la clientèle". Fin 2005, les recommandations du rapport de Jacques Delmas-Marsalet, ancien dirigeant des Banques Populaires, abordaient déjà le traitement amiable des litiges et posaient "comme principe d'instituer un médiateur compétent pour les litiges relatifs à des produits d'épargne".

Un rôle avant tout pédagogique

Ils ont donc été entendus, même si cette évolution avait déjà été anticipée par des établissements comme BNP Paribas. "Les clients ne comprenaient pas nos refus de traiter leur demande dès lors qu'elle concernait un autre problème que la gestion du compte courant", explique Annie Battle, la médiatrice de cette banque. Aussi le 1er janvier 2007, la charte de BNP Paribas a été modifiée pour étendre les compétences de la médiation "à tous les litiges existant entre la banque et sa clientèle de personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels, portant sur les produits et services proposés par la banque", complète Annie Battle.

La médiation bancaire a été instituée fin 2001 par le Gouvernement Jospin dans la loi portant sur des mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier, dite MURCEF, et intégrée dans le code monétaire et financier auquel ne peuvent pas déroger les établissements bancaires. "Au fil des jours, à l'occasion du règlement des litiges, je mesure l'importance pédagogique de la médiation, témoigne Annie Battle. [Beaucoup de litiges sont générés par des malentendus, des incompréhensions liées à la différence des langages. Il s'agit bien sûr pour un médiateur de proposer des solutions justes et équitables.](#) Mais il lui appartient aussi de démontrer qu'il est la plupart du temps possible d'éviter des ruptures dommageables aux deux parties et de dénouer des conflits sans violence, ni sans donner automatiquement raison à l'un ou à l'autre, mais en sauvegardant simplement la dignité de chacun au-delà de la satisfaction de sa demande matérielle. Si un client me saisit, c'est qu'il souhaite le dialogue qui a fait défaut et que la banque y est ouverte. Sinon, le processus est voué à l'échec. Si la discussion avec le client s'avère impossible, je peux refuser de rendre un avis."

#### **Moins de 1 % des clients de la Société Générale dépose une réclamation**

L'intervention du médiateur bancaire reste peu sollicitée par les clients, bien que chacun d'eux soit informé sur son relevé bancaire mensuel des démarches à suivre. En 2005, moins de 20.000 demandes ont été recensées, toute banque confondue. Entre 2003 et 2006, la Société Générale indique qu'en moyenne seulement 0,36 % de ses clients ont procédé à une réclamation auprès de son service consommateur, où le médiateur intervient en dernier ressort. Or un courrier sur deux réceptionné par les différents services de médiation des banques et assurances, est refusé car tous les recours n'ont pas été épuisés. Avec le nouveau dispositif, ces refus seront moins nombreux. "Dans la logique de cette ouverture, le nombre et le contenu des avis formulés par les médiateurs ont sensiblement évolué", constate Annie Battle. Selon nos sources, ils pourraient connaître une progression de + 65 % en 2007 par rapport à 2006.

[Pour résumer, le médiateur bancaire peut intervenir, par exemple, en cas de surfacturation d'un produit ou service ou lorsque votre conseiller ne vous propose pas de questionnaire avant de vous vendre un produit d'épargne. Ou bien encore, si la banque vous affecte un autre produit que celui que vous aviez convenu ensemble. Par contre, inutile de lui adresser un courrier pour vous plaindre de la qualité d'un produit ou d'un tarif trop élevé par rapport à une banque concurrente. Ces questions relèvent de la stratégie commerciale, ce n'est pas du domaine de la médiation bancaire.](#)

Sur le terrain, d'une banque à l'autre, les sources de litiges sont diverses. [A la Société Générale, presque deux réclamations sur cinq concernent un problème lié à un produit de placement.](#) Juste derrière arrive [le fonctionnement du compte pour presque un litige sur trois, et les crédits pour une réclamation sur quatre.](#) Le reste porte sur des soucis de moyens de paiements. De son côté, BNP Paribas indique [qu'un courrier sur trois réceptionnés par le médiateur concernait le fonctionnement du compte.](#) Les contestations sur les tarifs pesaient pour

moins d'un litige sur cinq. Une proportion très légèrement supérieure à celles liées aux moyens de paiements. En revanche, le médiateur de BNP Paribas n'a été sollicité qu'une fois sur dix sur les crédits et sur les produits d'épargne ou d'assurance.

#### Gratuité et indépendance

L'accès au médiateur repose sur le principe de la gratuité pour le client. Bien qu'il soit rémunéré par votre établissement bancaire, il doit être impartial et complètement indépendant de la direction générale des banques. Ce qui est le cas. Preuves de cette indépendance : il n'a ni supérieur hiérarchique, ni responsabilité opérationnelle dans l'établissement bancaire. De plus, le client, comme la banque, sont libres de suivre ou de refuser ses propositions pour régler le litige.

Par souci de transparence, chaque médiateur publie un rapport annuel qui rend compte de son travail, des litiges traités, voire des éventuels manquements de la banque à faire respecter les décisions issues de la médiation. Ce qui peut expliquer que la plupart des rapports ne soient pas publics. Seuls ceux des médiateurs de la FBF ou de BNP Paribas sont librement consultables, notamment sur Internet . <http://www.linternaute.com/argent/banque/actualite/mediation-bancaire.shtml>