

## **Bilan consolidé pour l'exercice 2016 de l'activité des médiateurs bancaires**

**Novembre 2017**

## **Le mot du Président**

J'ai le plaisir de vous présenter le premier rapport annuel consolidé de l'activité des membres du Cercle des médiateurs bancaires, rapport qui couvre l'année 2016.

Le Cercle des médiateurs bancaires a été créé en 2015, à l'occasion de la transposition dans notre droit positif de la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive "RELC").

Le Cercle a pour vocation non seulement d'offrir aux médiateurs bancaires, devenus médiateurs de la consommation, un lieu d'échange, d'information et de formation, prenant en compte la spécificité de leur activité, mais également d'assurer la représentation de ses membres auprès des différentes parties prenantes du dispositif (pouvoirs publics, autorités de contrôle et de régulation, organisations professionnelles et de consommateurs, établissements de crédit). L'atteinte de ce dernier objectif implique de rendre compte de la place qu'occupe la médiation bancaire au sein de la médiation de la consommation.

Le Comité de la médiation bancaire, qui était notamment en charge d'établir un bilan consolidé de l'activité des médiateurs bancaires, ayant disparu avec la réforme, il était souhaitable, ainsi que la suggestion en a été faite<sup>1</sup>, que le Cercle des médiateurs bancaires élabore et publie un tel rapport consolidé.

Il va de soi qu'il ne s'agit pas de présenter un rapport aussi « fouillé » que l'étaient ceux du Comité de la médiation bancaire (le dernier en date étant le rapport relatif à l'année 2013<sup>2</sup>), mais de livrer quelques chiffres pouvant servir de repères. En outre, nous avons renoncé à comparer les données ainsi collectées avec celles des années précédentes, dans la mesure où les bases de comparaison ne sont pas strictement identiques.

Ce rapport regroupe les données communiquées par l'ensemble des membres du Cercle<sup>3</sup>, représentant la quasi-totalité du secteur bancaire.

Bonne lecture !

**Yves Gérard**

*Président du Cercle des médiateurs bancaires*

---

<sup>1</sup> Cf. intervention de Robert Ophèle (à l'époque sous-gouverneur de la Banque de France) lors du colloque sur la médiation bancaire du 22 octobre 2015 (cf. hors-série Banque & Droit de décembre 2015, page 44).

<sup>2</sup> Bilan de la médiation bancaire, exercice 2013

[http://www.lesclesdelabanque.com/web/Cdb/ActeursSociaux/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/952EPA/\\$File/bilan-de-la-mediation-bancaire-2013.pdf](http://www.lesclesdelabanque.com/web/Cdb/ActeursSociaux/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/952EPA/$File/bilan-de-la-mediation-bancaire-2013.pdf)

<sup>3</sup> A l'exception de deux médiateurs qui n'impactent pas les résultats.

# L'activité des médiateurs bancaires en 2016

## 1) Les demandes de médiation : 41 472

Au cours de l'exercice 2016, les médiateurs bancaires ont reçu **41 472 demandes de médiation**.

Ce chiffre ne rend bien évidemment pas compte de l'ensemble du courrier que reçoivent les médiateurs (notamment lettres d'acceptation ou de refus de la proposition du médiateur)

Par rapport à 2013 (dernier rapport établi par le Comité de la médiation bancaire), ce chiffre traduit une augmentation du nombre des demandes de +13,3%.

Bien que la progression du nombre des demandes de médiation constitue une tendance lourde du dispositif depuis plusieurs années, son accentuation au cours de l'exercice 2016 s'explique par un certain nombre de facteurs, au rang desquels on peut citer la mise en place du dispositif nouveau, qui a certainement renforcé significativement l'attractivité du dispositif en raison, plus particulièrement, de l'obligation faite aux médiateurs de disposer d'un site internet. Il faut noter qu'en 2016, alors que de nombreux médiateurs ne s'étaient pas encore dotés d'un tel site ou l'ont fait au cours de l'année, la saisine du médiateur par ce moyen a correspondu à 17,75% des demandes et ne cesse de croître depuis lors.

## 2) Les demandes irrecevables : 32 066

Sur un total de 41 472 demandes de médiation reçues en 2016, **32 066 (soit 77,3%) étaient déclarées irrecevables**, c'est-à-dire non éligibles à la médiation pour l'un des motifs énumérés à l'article L. 612-2 du code de la consommation (non épuisement des recours internes ; demande manifestement infondée ou abusive ; litige examiné ou en cours d'examen par un autre médiateur ; demande introduite plus d'un an après réclamation écrite auprès du professionnel ; non-compétence du médiateur).

Cette proportion élevée de demandes irrecevables est une source de réflexion. Elle résulte, pour l'essentiel, du non épuisement des recours internes (**21 735 demandes, soit 67,8% des cas d'inéligibilité**). Il s'agit donc de dossiers pour lesquels le médiateur est en principe compétent mais qu'il ne peut traiter, car les clients n'ont pas suivi le processus prévu, qui implique l'exercice préalable, par ces derniers, des recours internes ouverts auprès de l'établissement.

Force est de constater que ce comportement avait déjà été relevé par le Comité de la médiation bancaire dans son dernier rapport annuel (2013). L'accentuation de ce phénomène résulte, vraisemblablement, de la visibilité accrue conférée à la médiation par l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions, conduisant les consommateurs à s'adresser directement à « un tiers de confiance », cela en dépit des efforts consentis

pour expliquer les étapes à suivre dans le processus de médiation. Un tel comportement s'est trouvé grandement facilité par la mise en place des sites propres aux médiateurs désormais accessibles en temps réel. En témoigne le fait que 82,3% des saisines par internet ont été déclarées irrecevables.

Loin de faciliter le traitement de ces dossiers, le non-respect des étapes du processus en alourdit la gestion, cela d'autant qu'il s'inscrit dans un cadre renouvelé. En tout état de cause, la saisine directe du médiateur, qui n'apporte aucun avantage pour le client et allonge les délais de traitement, induit une charge administrative lourde pour les services de médiation.

Ce contournement des services internes des établissements semble d'autant plus préjudiciable à l'efficacité de l'ensemble du dispositif de traitement des réclamations formulées par la clientèle, que l'intervention de ces services a permis la résolution de la majorité des litiges qui leur ont été soumis, comme semble l'attester la proportion limitée de ces différends faisant l'objet d'une demande de médiation.

### **3) Les propositions de solution<sup>4</sup> formulées par les médiateurs : 7 766**

Ce chiffre, auquel il convient d'ajouter **110** médiations interrompues, doit être rapproché de celui des dossiers recevables (**9 406**). La différence s'explique principalement par le délai de traitement des dossiers en cours.

Il doit par ailleurs être précisé que **540** dossiers n'ont pas donné lieu à une « véritable » proposition de solution, mais à un accord entre le client et la banque sous l'égide du médiateur.

Sur les 7 226 « véritables » propositions de solution formulées, **1 722** ont été totalement favorables aux consommateurs, **1 042** partiellement favorables, tandis que **4 456** leur ont été défavorables. La proportion relativement élevée de propositions de solution défavorables à la clientèle (61,7%), ne constitue pas pour autant un signal négatif, mais tend à montrer que les réclamations ont été correctement traitées par les services de réclamation des banques.

---

<sup>4</sup> Le terme "proposition de solution" a été retenu dans le présent rapport car c'est celui que la CECMC a demandé d'utiliser (en lieu et place du terme "avis de médiation").

#### **4) La répartition thématique des propositions de solution**

Le nombre de propositions de solution prises en compte en l'espèce s'élève à **6 555**, certaines données fournies par les médiateurs ayant dû être neutralisées car ces derniers ont fourni une ventilation thématique des demandes de médiation des propositions de solution.

Ce chiffre de 6 555 propositions de solution nous paraît suffisant pour pouvoir donner en pourcentage une image représentative de leur répartition thématique :

- propositions concernant une opération de crédit : 28,1%
- propositions concernant un moyen de paiement : 22,1%
- propositions concernant le fonctionnement des comptes (y compris tarification) : 19,9%
- propositions concernant un produit financier (hors assurance-vie) : 4,3%
- propositions concernant un produit d'assurance-vie : 4,6%
- propositions concernant un produit d'assurances : 4,3%
- propositions concernant un produit d'épargne réglementé : 7,5%
- autres demandes : 9,1%

Ces éléments appellent deux observations :

La première observation est que les propositions de solution relatives au fonctionnement des comptes, ainsi qu'aux opérations de crédit et aux moyens de paiement constituent, comme les années précédentes, l'essentiel des médiations intervenues en 2016, ces trois postes totalisant à eux trois plus de 70% des propositions de solution formulées par les médiateurs.

Cette concentration thématique des propositions de solution émises par les médiateurs se trouve encore accentuée par le fait que la moitié d'entre elles concernent seulement deux catégories de litiges portant respectivement sur les opérations de crédit et sur les moyens de paiement.

La prévalence de ces deux thématiques s'explique, pour la première, par la fréquence des demandes de renégociation de prêts immobiliers consécutives à la baisse sensible des taux et, pour la seconde, par le développement de la fraude affectant les opérations de paiement réalisées en ligne.

La seconde observation concerne la distinction entre produits financiers et produits d'assurance-vie qui n'apparaît pas d'une fiabilité absolue, certains établissements ne procédant pas à une telle distinction qu'aucune disposition ne leur imposait.

#### **5) Le délai de traitement des dossiers**

Le délai moyen de traitement des dossiers s'établit à **43,3 jours**.