



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11

Le 1<sup>er</sup> juillet 2021

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Médiation bancaire

### Un grand ménage s'impose

Alors que la mission parlementaire chargée par le Premier Ministre d'examiner les moyens de renforcer « l'utilité » de la médiation bancaire doit remettre son rapport d'ici au 31 juillet, le Comité consultatif du secteur financier vient de publier un bilan accablant sur les pratiques du secteur. En plus de révéler des non-conformités manifestes à la réglementation, il dévoile les excès de zèle de certains médiateurs vis-à-vis des banques qui les ont nommés. Au vu de l'échec de ce mode de médiation à assurer son rôle d'arbitre impartial, l'UFC-Que Choisir appelle à la refonte totale du dispositif par la création d'un médiateur public réellement indépendant.

#### Accessibilité : quatre médiations bancaires non-conformes à la loi

En cas de litige avec un professionnel, et avant de pouvoir saisir un juge, les consommateurs sont contraints de solliciter un médiateur pour tenter de résoudre leur différend à l'amiable<sup>1</sup>. A défaut de s'être vu imposer un médiateur public, de nombreuses banques ont opté pour des médiateurs d'entreprise<sup>2</sup>, contrairement aux assureurs qui se sont regroupés pour n'avoir qu'une seule médiation.

Désignés, rémunérés et reconduits dans leur fonction par les banques, les consommateurs doutent de la détermination de ces médiateurs à résoudre avec impartialité leur litige. Comment leur donner tort au vu des nombreux manquements du secteur, comme le montre le rapport<sup>3</sup> du Comité consultatif du secteur financier ?

Ainsi, sur les 33 médiations bancaires d'entreprises, 4 n'ont toujours pas de site internet leur permettant d'être aisément accessibles pour les consommateurs<sup>4</sup>. Un comble pour des entités dont la fonction est de connaître et faire appliquer avec équité la réglementation.

#### La servitude de certains médiateurs bancaires d'entreprise

La médiation bancaire d'entreprise est également disqualifiée par son inefficacité à résoudre les litiges. Pas moins de 84 % des demandes de médiation sont déclarées irrecevables, une proportion bien plus élevée que les autres types de médiation<sup>5</sup>, comme le montre le tableau suivant.

Les médiations sur le secteur bancaire : le poids des saisines irrecevables dans les demandes de médiation				
Type de médiation	Demandes de médiations	Total des saisines irrecevables	Dont saisines prématurées	Dont saisines hors compétence
Médiation publique*	1 479	51%	11%	35%
Médiation d'organisation professionnelle**	8 362	62%	42%	5%
Médiation d'entreprise	18 579	84%	61%	14%

Source : Calculs UFC-Que Choisir à partir du rapport du CCSF. \*Médiation de l'AMF. \*\* Moyenne des médiations de la Fédération bancaire française et de l'Association des sociétés financières.

Les entreprises ont instauré un mode de traitement des réclamations à deux niveaux qui empêche les consommateurs d'avoir aisément accès aux services des médiateurs. En effet, pour qu'un litige soit recevable à la médiation, les clients doivent obtenir une réponse *définitive* de leur banque qui n'est adressée qu'après deux réclamations (la première à l'interlocuteur habituel, la seconde au service réclamation). Ce système a pour conséquence d'allonger les délais d'instruction et de rendre artificiellement irrecevables des demandes légitimes.

<sup>1</sup> Pour les litiges d'un montant inférieur à 5 000 euros, sauf si le litige porte sur un crédit.

<sup>2</sup> Par exemple, onze caisses régionales du Crédit Agricole ou la Société Générale disposent chacune de leur propre service de médiation.

<sup>3</sup> La Médiation bancaire et de l'assurance, Rapport du Comité consultatif du secteur financier, 2021.

<sup>4</sup> Les sites internet des médiations des Caisses d'épargne Provence Alpes Corse, Languedoc Roussillon, Côte d'Azur et de Banque populaire Méditerranée sont restés introuvables.

<sup>5</sup> Le taux d'irrecevabilité moyen des médiations bancaires centralisées, à savoir celle de l'Association des sociétés financières et de la Fédération bancaire française, atteint 62 %.



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11

Le 1<sup>er</sup> juillet 2021

En outre, les médiateurs sont censés apprécier eux-mêmes si le litige relève de leur compétence<sup>6</sup>. Dans ces conditions, comment ne pas s'étonner de l'excès de zèle de certains médiateurs qui n'ont rien trouvé de mieux que de demander systématiquement l'autorisation à la banque avant d'examiner leurs dossiers<sup>7</sup>.

### **Fraude à la carte bancaire sur internet : l'échec patent de la médiation bancaire**

Les carences des médiateurs bancaires ont des conséquences concrètes graves pour les consommateurs, comme en attestent les violations du droit au remboursement des fraudes à la carte bancaire sur internet. Pour rappel, ce dernier concerne près d'un million de victimes tous les ans<sup>8</sup> et constitue la première cause des demandes de médiation en 2019<sup>9</sup>.

C'est dans ces conditions que l'UFC-Que Choisir a été contrainte, enquêtes à l'appui, de saisir à plusieurs reprises le Gouverneur de la Banque de France<sup>10</sup>. En avril 2021, au vu de l'ampleur des manquements (refus de remboursement injustifiés, délais bien trop importants, etc.), ses services ont dû rappeler publiquement les banques à leurs obligations légales<sup>11</sup>. De quoi s'interroger quant à l'utilité réelle des médiateurs qui devraient en principe remettre dans le droit chemin les professionnels indécents.

**Constatant l'échec de la médiation bancaire d'entreprise à assurer sa mission d'arbitre impartial des différends entre les consommateurs et les professionnels, l'UFC-Que Choisir appelle à une refonte de la médiation financière. Cette dernière nécessite la création d'un médiateur public pour la banque et l'assurance réellement indépendant et efficace, comme le médiateur national de l'énergie, que le consommateur doit pouvoir saisir dès la première réponse du professionnel.**

**Dans cette attente, l'association demande le regroupement de l'ensemble des médiations bancaires au sein d'une seule entité comme l'a fait le secteur de l'assurance.**

---

<sup>6</sup> Fiche de jurisprudence, Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECMC), plénière, 8 octobre 2018, accessible à partir du lien suivant : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/processus-de-mediation-de-la-consommation#B04>

<sup>7</sup> La Médiation bancaire et de l'assurance, Rapport du Comité consultatif du secteur financier, 2021.

<sup>8</sup> Rapport annuel de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement 2019, Banque de France, 2020.

<sup>9</sup> Plus de 40 % des dossiers instruits par les médiateurs portent sur les moyens de paiement, dont une part significative est relative aux opérations par carte bancaire, en particulier à distance.

<sup>10</sup> Fraude à la carte bancaire et crise sanitaire, Les consommateurs font toujours plus les frais de fraudes, UFC-Que Choisir, 2020.

<sup>11</sup> Remboursement des opérations par carte bancaire contestées par les clients : les prestataires de services de paiement doivent améliorer leurs pratiques, communiqué de presse ACPR et Banque de France, 26 avril 2021.