



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Paris, le 2 juillet 2021
N°1174

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Publication du rapport du comité consultatif du secteur financier sur la médiation bancaire et de l'assurance

Bruno Le Maire, ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance, a reçu le rapport du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) sur la médiation bancaire et de l'assurance.

Le ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance avait demandé ce rapport au CCSF par l'intermédiaire de la lettre de mission remise à Corinne Dromer, présidente du CCSF, à l'occasion du renouvellement du comité. L'objectif était d'identifier les éventuelles difficultés qui pouvaient réduire l'efficacité des dispositifs de médiation bancaire et assurantielle et d'identifier des pistes d'amélioration.

Les travaux du CCSF, qui ont réuni les professionnels de la finance, les associations de consommateurs, les autorités de contrôle (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation – CECMC – et l'autorité de contrôle prudentiel – ACPR) et des médiateurs, ont ainsi mis en lumière plusieurs points d'amélioration, notamment s'agissant de l'information aux consommateurs, de l'organisation des procédures et des règles de bonne gouvernance, qui pourraient permettre de renforcer l'efficacité des mécanismes de médiation existants.

Ainsi, en matière de règles de bonne gouvernance, le CCSF propose, afin de renforcer les garanties d'indépendance des médiateurs, l'instauration d'un délai de carence avant la nomination d'un médiateur, afin qu'un salarié d'une banque ou d'une assurance ne puisse pas immédiatement après sa cessation de fonctions devenir médiateur pour cette institution. Les modalités, notamment la durée précise de ce délai, seront déterminées prochainement. Par ailleurs, les acteurs se sont engagés à établir une « Charte d'éthique » de la médiation, validée par la CECMC, qui serait obligatoire et devrait être portée à la connaissance du public dans son intégralité *via* les sites internet des médiateurs.

En ce qui concerne l'information aux consommateurs, le CCSF recommande de revoir les formulations utilisées par les médiateurs sur leurs sites internet pour définir leur champ de compétence, qui peuvent générer des incompréhensions. La CECMC veillera à ce que les formulations trop générales, qui peuvent décourager la saisine des médiateurs, soient évitées.

Enfin, en matière de procédures, les membres du CCSF sont parvenus à un accord sur un texte commun permettant de clarifier le délai à partir duquel un médiateur peut être saisi en cas d'absence de réponse de la banque ou de l'assureur à la réclamation, en le fixant à 2 mois après la première réclamation écrite du client. Ce texte est complété par une série de recommandations visant à fluidifier et accélérer le traitement des demandes de médiation. Il s'agit par exemple de la notification par le médiateur de sa saisine au client sans attendre les documents remis par les professionnels ou bien de l'invitation des professionnels à fixer un

délai maximal de 5 semaines pour la transmission des pièces au médiateur pour l'instruction du dossier.

Ces propositions sont de nature à renforcer l'efficacité des médiations et la relation de confiance qui doit exister entre le consommateur et le médiateur auquel il fait appel. Ces travaux doivent par ailleurs être envisagés conjointement avec ceux de l'Observatoire du financement des entreprises sur la généralisation de la médiation bancaire pour les clients professionnels, qui font suite à son rapport sur les services bancaires aux TPE et PME (voir communiqué n°973).

Il appartiendra aux autorités de tutelle des professionnels et des médiateurs – l'ACPR et la CECMC – de veiller à la mise en œuvre de ces propositions.

Bruno Le Maire a déclaré : « Le médiateur permet de résoudre les contentieux ou les différends qui peuvent apparaître entre la banque ou l'assureur et son client, de manière extrajudiciaire. C'est un acteur privilégié et un interlocuteur de référence pour les clients. Le rapport du Comité consultatif du secteur financier formule plusieurs pistes pour améliorer le fonctionnement de la médiation bancaire et de l'assurance. Ces recommandations permettront de renforcer la position du médiateur comme tiers neutre et indépendant, et d'accélérer leur intervention. Je souhaite que les professionnels s'emparent au plus vite de ces recommandations afin de rendre encore plus performant ce dispositif qui est au service des consommateurs. »

Contact presse :

Cabinet de Bruno Le Maire

01 53 18 41 13

presse.mineco@cabinets.finances.gouv.fr