

Paris, le 1^{er} juillet 2021

Communiqué de presse

Les recommandations du CCSF sur la médiation bancaire et de l'assurance

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) vient de remettre au ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance son rapport sur *La médiation bancaire et de l'assurance*. Dans sa lettre de mission, Bruno Le Maire, avait demandé au CCSF de procéder à « l'évaluation des dispositifs de médiation bancaire et assurantielle, en identifiant toute proposition d'amélioration qui pourrait être apportée », considérant que « la procédure, telle qu'elle est actuellement appliquée, soulève des difficultés qui pèsent sur son efficacité ».

Un groupe de travail composé des membres du CCSF, de médiateurs du secteur bancaire et d'assurance, des autorités de contrôle – Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation à la consommation (CECMC) et Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) – et de la direction générale du Trésor a examiné, dans de brefs délais, le statut et l'organisation des médiateurs ainsi que les différentes étapes de la procédure – les irrecevabilités, les délais et l'issue de la procédure.

Lors du Comité plénier qui s'est tenu le 22 juin 2021, les membres du CCSF ont adopté, à l'unanimité, les recommandations suivantes :

1/ Sur le statut et l'organisation des médiateurs

Un renforcement de l'indépendance des médiateurs : le Comité recommande que le médiateur choisi par l'établissement n'ait pas été auparavant salarié dans ledit établissement dans les années qui précèdent. Les représentants des professionnels, tout en rappelant leur souhait de faire primer la compétence du médiateur, se sont ralliés à cette demande des consommateurs et ont accepté un délai de 2 ans maximum, afin de ne pas trop restreindre les candidatures. Les associations de consommateurs de leur côté demandent que ce délai de « viduité » soit de 5 ans.

Une charte d'éthique obligatoire et publique : le Comité recommande l'instauration d'une charte d'éthique obligatoire pour tous les médiateurs, reprenant des principes communs et qui soit portée à la connaissance du public. Pour ceux des médiateurs ayant déjà une charte, celle-ci sera, le cas échéant, complétée des dispositions manquantes. Cette charte, qui restera de la responsabilité de chaque médiateur, sera élaborée par le Cercle des médiateurs bancaires en lien avec les médiateurs du secteur de l'assurance. La CECMC aura à en valider le contenu et en apprécier la mise en œuvre.

2/ Sur la procédure

L'irrecevabilité

L'irrecevabilité pour saisine prématurée : afin de réduire le nombre des irrecevabilités pour saisine prématurée, lesquelles représentent souvent plus de 50 % des irrecevabilités, le Comité a adopté une proposition de texte permettant limiter à deux mois le parcours du consommateur avant toute saisine du médiateur :

« Lorsqu'un consommateur a un litige avec un professionnel, il peut saisir le médiateur au terme du processus de traitement des réclamations défini par chaque établissement et en tout état de cause, deux mois après sa première réclamation écrite auprès du professionnel, qu'il ait ou non reçu de réponse de la part du professionnel. Une réclamation écrite désigne tout écrit d'un consommateur actant un mécontentement envers un professionnel, quel que soit le service du professionnel auquel il est adressé : interlocuteur habituel, chargé de clientèle, service client, service réclamations, etc. Cet écrit peut être fait sur papier ou sur tout autre support durable et doit impérativement comporter une date (correspondant à la date d'envoi au professionnel) qui fait courir le délai de la possible saisine du médiateur. Lorsqu'un consommateur fait part, oralement, de son mécontentement au professionnel, et à défaut d'une résolution rapide, celui-ci l'invite à le formuler par écrit.

Durant ce délai de deux mois, le professionnel gère librement le dialogue avec son client et selon les modalités prévues au sein de son organisation. Sauf dispositions prévoyant des délais plus courts, si le médiateur est saisi d'une demande de médiation à la suite d'une réclamation effectuée par écrit auprès du professionnel, à l'issue d'un délai maximal de deux mois à compter de son envoi, il ne pourra pas déclarer sa demande irrecevable pour cause de saisine prématurée au regard des dispositions de l'article L. 612-2 alinéa 1 du Code de la consommation et ce, quel que soit le parcours de la réclamation au sein de l'établissement et qu'il y ait ou non une réponse dudit établissement ».

L'irrecevabilité pour incompétence : le Comité recommande que les clauses d'exclusions générales (telles que celles qui traitent de la « politique commerciale », « la politique générale », « de la politique tarifaire » ...) qui sont un motif d'irrecevabilité pour incompétence et figurent sur les sites des médiateurs, soient supprimées. La détermination des champs des exclusions dérogeant à la compétence générale sera revue sous l'autorité de la CECMC.

Les délais

- **Lors de la saisine,** le Comité recommande aux médiateurs de notifier au consommateur la saisine de sa demande sans attendre la réception de tous les documents émanant du professionnel, sauf si ceux-ci sont nécessaires à l'examen de la recevabilité.
- **Lors de l'examen du dossier après la recevabilité,** le médiateur est tenu par un délai de 90 jours pour apporter une proposition de solution (hors dossier complexe). Le Comité recommande que les professionnels fixent, dans le cadre de la convention qui les lie à leur médiateur, des délais de réponse aux demandes du médiateur, en considérant 5 semaines comme un délai maximum. Les représentants des associations de consommateurs souhaitent que ces délais soient ramenés à trois semaines maximum.

L'issue de la procédure

Le Comité recommande, dans le cas de propositions entièrement en défaveur du consommateur, que les procédures soient considérées comme closes après expiration du délai figurant dans la notification envoyée au consommateur en cas de non réponse de sa part, à condition qu'elle mentionne très explicitement que l'absence de réponse dans le délai indiqué aura pour effet de clore la médiation.

En revanche, le Comité n'est pas parvenu à un accord sur les deux points suivants :

- La concentration des médiateurs dans le secteur bancaire : la CECMC d'une part et les associations de consommateurs d'autre part étaient favorables à une réduction du nombre de médiateurs dans le secteur bancaire, estimant que celle-ci serait favorable aux consommateurs et à la qualité de traitement des dossiers, notamment en réduisant les écarts de traitement. Pour leur part, les représentants des professionnels n'y sont pas favorables, estimant qu'aucune analyse représentative n'en démontrait la pertinence pour les consommateurs ;
- Le mode de nomination des médiateurs : afin de renforcer l'indépendance du médiateur, il a été proposé d'ouvrir le processus de nomination des médiateurs à des personnalités indépendantes dans une procédure à la convenance du professionnel, afin que ce dernier ne soit pas seul décisionnaire dans le choix du médiateur. La médiation de l'assurance (LMA) a déjà opté pour cette procédure. Les professionnels ont indiqué que le processus de validation de la nomination des médiateurs passait par des organes incluant des représentants des consommateurs et qu'aucune analyse n'a montré de différence entre les médiateurs nommés selon des process différents. Les travaux n'ont donc pas permis d'aboutir à un accord du Comité.

Pour consulter ce rapport, rendez-vous sur le site du CCSF: <https://www.ccsfin.fr/>

Le CCSF est une instance de concertation, créée par la loi, et chargée de proposer des mesures destinées à améliorer les relations entre les établissements financiers et leurs clients. Les représentants des entreprises du secteur financier (banques, assurances, sociétés financières) et de leurs clientèles y siègent à parité. Des personnalités qualifiées, des parlementaires et des représentants des organisations syndicales complètent sa composition.

Contact presse : Anne Carrère, responsable de la Communication et des Affaires publiques.
Tél. : 01 42 92 25 09