



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## réglementation

Question écrite n° 15455

### Texte de la question

M. Gabriel Biancheri appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les conditions à remplir nécessairement pour garantir la compétence, l'indépendance et l'autorité des médiateurs bancaires. La loi Murcef impose aux établissements bancaires de désigner un médiateur chargé de recommander aux parties en conflit les solutions appropriées en droit et en équité. La médiation semble se développer aujourd'hui à l'initiative de nombreux professionnels comme alternative aux tribunaux mais dans des conditions qui peuvent parfois amener nos concitoyens à s'interroger, en particulier sur la compétence, l'indépendance et l'autorité des médiateurs. Dans le cas des établissements bancaires, la loi ainsi que les chartes de la Fédération bancaire française et de certains établissements bancaires qui ont été rendues publiques sont insuffisamment explicites sur ces questions précises. Compte tenu des nombreuses difficultés auxquelles sont confrontés les consommateurs vis-à-vis de leurs établissements bancaires, il lui demande en conséquence de bien vouloir lui apporter tous les éléments de clarification nécessaires afin de garantir une plus grande lisibilité de la médiation bancaire et de bien vouloir lui préciser les procédures éventuelles et la déontologie s'y rattachant.

### Texte de la réponse

La loi du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier (MURCEF) a imposé aux établissements de crédit de désigner un ou plusieurs médiateurs, choisis en raison de leur compétence et de leur impartialité et chargés de recommander des solutions aux litiges relatifs à l'application des nouvelles dispositions issues de cette loi. Cette procédure de médiation est gratuite et vise à permettre aux clients de résoudre simplement et à moindre coût les difficultés qu'ils rencontrent avec leur établissement bancaire. Il s'agit également d'une procédure rapide puisque les médiateurs sont tenus de statuer dans un délai maximal de deux mois à compter de leur saisine. Toutefois, le recours au juge reste possible. L'activité des médiateurs fera l'objet d'un suivi. Chaque médiateur doit établir un compte rendu annuel d'activité, qui est transmis au gouverneur de la Banque de France et au président du comité consultatif du Conseil national du crédit et du titre. Par ailleurs, la loi a institué un comité de la médiation bancaire chargé d'examiner les rapports des médiateurs et d'établir chaque année un bilan de la médiation bancaire transmis au Conseil national du crédit et du titre. Ce comité est également chargé de préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance. Il est informé des modalités et du montant des indemnités et dédommagements versés aux médiateurs par les établissements de crédit, et peut adresser des recommandations aux établissements de crédit et aux médiateurs. Ce comité est présidé par le gouverneur de la Banque de France ou son représentant, et ses membres ont été nommés par un arrêté du 29 novembre 2002.

### Données clés

**Auteur :** [M. Gabriel Biancheri](#)

**Circonscription :** Drôme (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 15455

**Rubrique :** Banques et établissements financiers

**Ministère interrogé :** économie

**Ministère attributaire :** économie

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le :** 31 mars 2003, page 2342

**Réponse publiée le :** 21 avril 2003, page 3178