



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

réglementation

Question écrite n° 23068

Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le métier de médiateur bancaire. Il souhaiterait en particulier être informé des principales dispositions nécessaires selon le Gouvernement pour garantir l'indépendance et la pérennité de ce métier.

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 maximum de deux mois à compter de leur saisine. Toutefois, le recours au juge reste possible. L'activité des médiateurs fait 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 dont les conditions de fonctionnement sont définies par le décret du 5 mars 2003. 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. Ce comité est 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. Il 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. Le rapport du comité de la médiation bancaire sera rendu public d'ici la fin de l'année. Dans ces conditions, il ressort que la loi du 11 décembre 2001 fixe un cadre permettant aux médiateurs bancaires d'exercer leur activité avec efficacité et en toute impartialité.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Warsmann](#)

Circonscription : Ardennes (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23068

Rubrique : Banques et établissements financiers

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 juillet 2003, page 5930

Réponse publiée le : 12 octobre 2004, page 7940