



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## réglementation

Question écrite n° 13333

### Texte de la question

Mme Martine Lignières-Cassou \* appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le rôle 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 missions. Les nombreuses difficultés auxquelles sont confrontés les consommateurs exigent une clarification rapide des positions gouvernementales. En conséquence, elle lui demande de lui indiquer quelles sont les conditions à remplir nécessairement pour garantir la compétence, l'indépendance et l'autorité des médiateurs bancaires. Elle souhaite également que le Gouvernement précise ses intentions afin que la médiation soit véritablement une alternative et non pas un passage obligé avant d'agir en justice. Enfin, elle lui demande s'il est légal, dans le cadre d'une médiation, que la procédure débouche sur une transaction au sens de l'article 2044 du code civil, qui prive finalement le consommateur de toute voie de recours judiciaire.

### 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 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. 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. Au demeurant, les solutions qu'ils proposent en vue d'un règlement amiable des différends sont soumises aux parties - la banque et son

client - qui peuvent l'accepter ou la refuser. Ainsi, si la solution préconisée ne le satisfait pas, le client peut saisir la justice. Par ailleurs, la transaction prévue par l'article 2044 du code civil est un contrat écrit par lequel les parties trouvent une solution à une contestation pour mettre fin à celle-ci. Cet article qui est de nature législative offre, comme pour la médiation, une option aux parties. Le client d'une banque peut également refuser le cas échéant de signer le contrat si la solution proposée ne lui convient pas et avoir recours à une procédure judiciaire.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Martine Lignières-Cassou](#)

**Circonscription :** Pyrénées-Atlantiques (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 13333

**Rubrique :** Banques et établissements financiers

**Ministère interrogé :** économie

**Ministère attributaire :** économie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 3 mars 2003, page 1533

**Réponse publiée le :** 30 juin 2003, page 5172