



# Présentation EIFR

vendredi 2 septembre 2020

La médiation auprès de la FBF



**lemediateur**  
LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

# Typologie des banques adhérentes : une richesse

La diversité des 131 banques adhérentes est une richesse pour mon travail de médiatrice, tant du point de vue de la variété des sujets que de la diversité des organisations.

- Des banques de réseau : 8 Caisses d'Épargne, 27 Crédits Agricoles, 5 Crédits Municipaux, BNP Paribas, ...
- Des banques en ligne : la plupart des banques directes dont Axa Banque, BforBank, Boursorama Banque, ING, Hello Bank, Orange Bank...
- Des banques spécialisées en gestion privée...
- Des succursales de banques étrangères...
- Des banques de niche spécialisées dans un ou deux produits ou ayant une clientèle spécifique.

# Typologie des banques adhérentes : un challenge

Le traitement des réclamations est très différent selon les organisations :

- Les banques directes : parfois le client ne s'adresse qu'au service client et reste au niveau 1 sans trouver le niveau 2.

Ces établissements peuvent être moins attentifs à la relation clientèle et plus orientés produits.

Le service qui traite les réclamations peut donc parfois être sous dimensionné.

- Les banques de réseau : le parcours réclamation est différent d'un établissement à l'autre. Parfois, le client se perd entre les différents services qui travaillent en silos (agence, monétique, crédit, succession, ...)

Si le service qui traite les réclamations est sous dimensionné, le client peut se retrouver à devoir affronter une course d'obstacles avant d'atteindre le bon service puis la médiation. Cette situation n'est pas dans l'intérêt bien compris de l'établissement qui mise sur la qualité de la relation client.

Nous faisons encore face à un nombre important de dossiers irrecevables, car le parcours réclamation n'est pas suffisamment clair pour le client.

# Mes préconisations pour un bon fléchage vers le service qui traite les réclamations

- Dans chaque réponse écrite faite au client, lui indiquer, à la fin du courrier, l'étape suivante, s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée :
  1. saisine du service qui traite les réclamations : coordonnées complètes
  2. saisine du médiateur
- Travailler la précision du vocabulaire : une réclamation doit passer par le service qui traite les réclamations. Bannir l'utilisation du mot « réclamation » si le dossier du client n'entre pas dans ce parcours.
- Donner une information claire aux clients : une seule adresse pour traiter les réclamations, indiquée sur internet, en agence, dans les documents contractuels.

# Qui supporte le coût de la médiation ?

**Le coût de la médiation, qui est non négligeable, est à mettre en corrélation avec :**

- d'une part le budget judiciaire (assignations évitées) ;
- d'autre part avec le gain lié à l'évolution des pratiques et l'amélioration de la qualité de la relation client.

**Où est situé le budget ?**

- dans l'agence ou l'entité commerciale, pour tout ou partie (coût des propositions favorables au client, coût de fonctionnement)

ou bien

- dans un service central, loin du compte d'exploitation de l'agence ou de l'entité commerciale.

**Cette question est importante d'un point de vue pédagogique :**

- Tout ou partie dans l'agence ou l'entité commerciale : on peut s'attendre à des réactions rapides et à une prise en compte personnalisée du dossier du client mécontent.
- Dans un service central : la médiation perd de son efficacité, sauf si les propositions de la médiatrice sont validées par la direction générale pour qui ces dossiers servent d'alerte en vue d'une amélioration des process.

# Les principes du traitement d'un dossier

- Le traitement des dossiers de médiation est une procédure écrite, mais elle concerne des personnes :
  - Un client qui est atteint :
    - ✓ dans un aspect essentiel de sa vie : ses finances (on parle de POUVOIR d'achat) ;
    - ✓ parfois dans son humanité (manque de respect, de considération..).
  - Une banque, représentée par le service qui traite les réclamations, dont les collaborateurs ont fait de leur mieux mais cela n'a pas suffi.
    - ✓ Aussi, je reprends d'abord toutes les demandes de chacune des parties : toutes les demandes du client et tous les arguments de la banque, pour que chaque partie se sente entendue.
    - ✓ Puis je pose la règle de droit, si possible en termes clairs et simples.

# Les principes du traitement d'un dossier

- J'attache une importance particulière à **l'équité** pour rééquilibrer le rapport de force entre le consommateur et le professionnel.
- Je prends le temps **d'explicitier le fonctionnement d'une banque et la réglementation bancaire**, pour que le client comprenne la position de son établissement, afin, si possible, que **la relation entre les parties s'apaise**.
- **En 2019 j'ai rendu :**
  - **61% des propositions favorables à la banque**
    - Attention : beaucoup de ces positions s'expliquent par la méconnaissance des règles fiscales ou réglementaires s'appliquant aux produits détenus et que les clients contestent – à tort.
  - **39% favorables, entièrement ou partiellement, aux clients**
    - Ce chiffre est plus important que l'année dernière, notamment en raison du thème prédominant : les fraudes aux moyens de paiement ; l'entrée en vigueur de la DSP2 devrait faire diminuer les fraudes remboursables.

# Les rappels et recommandations faites aux banques

- **RECEVABILITÉ** : l'application des critères relève de ma seule responsabilité (point majeur de l'agrément conféré par la CECMC)
- **COMPLÉTUDE** : les banques doivent fournir d'emblée les pièces utiles car je ne reviens pas sur les médiations sur la base de documents envoyés ex post
- **DÉLAIS** : notre propre respect des 90 jours dépend étroitement du respect par les banques de leurs obligations contractuelles







# Présentation EIFR

vendredi 2 septembre 2020

La médiation auprès de la FBF



**lemediateur**  
LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE