Banques, assurances : les médiateurs sont-ils efficaces ?

2 juillet 2021

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

Quand un consommateur a un litige avec un professionnel, il doit généralement, avant de saisir la justice, s'adresser à un médiateur pour tenter une résolution à l'amiable.

Un dispositif central, donc. Est-il pour autant efficace dans les secteurs de la banque et de l'assurance ? Pas tout à fait. Pour le ministre de l'économie, Bruno Le Maire, la procédure actuelle *« soulève des difficultés qui pèsent sur son efficacité ».* Il a donc chargé Corinne Dromer, présidente du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), d'évaluer le dispositif et d'émettre des propositions d'amélioration.

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 ».*

Lors du Comité plénier qui s'est tenu le 22 juin 2021, les membres du CCSF ont adopté, à l'unanimité, les recommandations ci-après.

Intégralité du rapport