



LES MINI-GUIDES BANCAIRES

lesclesdelamediationbancaire.com

Le portail de la médiation bancaire

lesclesdelabanque.com

Le site pédagogique sur la banque et l'argent

Comment régler un litige avec ma banque ?

Ce mini-guide vous est offert par :

Pour toute information complémentaire,
nous contacter :
info@lesclesdelabanque.com - 01 48 00 50 05
info@lesclesdelamediationbancaire.com

Le présent guide est exclusivement diffusé à des fins d'information du public. Il ne saurait en aucun cas constituer une quelconque interprétation de nature juridique de la part des auteurs et/ou de l'éditeur. Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle des textes de ce guide est soumise à l'autorisation préalable de la Fédération Bancaire Française.

Éditeur : FBF - 18 rue La Fayette 75009 Paris - Association Loi 1901
Directeur de publication : Marie-Anne Barbat-Layani
Imprimeur : Concept graphique, ZI Delaunay Belleville - 9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis
Dépôt légal : mars 2014

SOMMAIRE

Malentendu ou réel litige ?	4
Comment formuler ma réclamation ?	10
Le Service Relation Clientèle	14
Le médiateur	18
Comment joindre le médiateur ?	22
Que faire si je ne suis pas d'accord avec le médiateur ?	24
Que faire en cas de litige transfrontalier ?	26

INTRODUCTION

Comme avec tout prestataire de services, les désaccords avec la banque sont toujours possibles.

Il est préférable de rechercher une solution amiable et de privilégier le dialogue. Si vous avez une réclamation à formuler, voici quelques conseils pratiques.

Malentendu ou réel litige ?

La cause de votre mécontentement peut :

- être le résultat d'une **mauvaise communication** ou d'une **incompréhension, ou**
- correspondre à une **anomalie**, concernant par exemple le fonctionnement de votre carte bancaire, votre relevé de compte, les frais facturés, etc.

UNE DIFFICULTÉ DE COMMUNICATION

Contactez régulièrement votre conseiller, pour lui faire part de vos projets comme de vos difficultés, lui permet de vous connaître, de créer des relations de confiance et donc de mieux vous conseiller. N'hésitez pas à lui donner les informations dont il a besoin pour comprendre votre situation et, ainsi, vous répondre correctement.

Si finalement vous estimez que votre conseiller n'est pas à votre écoute ou n'a pas les réponses adaptées à votre situation, **vous pouvez demander** au directeur d'agence à **changer d'interlocuteur**.

Si vous constatez une incompatibilité ou que le dialogue est définitivement rompu, vous pouvez demander à changer **d'agence**. Vous avez bien évidemment la possibilité de changer **de banque**, à tout moment, si vous n'êtes pas satisfait de la relation ou des services.

UNE ANOMALIE

Pensez à **vérifier**, au moins une fois par mois, **que** toutes les opérations qui figurent sur **votre relevé de compte** vous concernent et sont enregistrées pour les bons montants.

Les services de banque à distance (Internet, téléphone, Guichet Automatique de Banque) permettent de suivre votre compte en temps réel, sans attendre le relevé.

Dès que vous constatez une erreur, formulez une réclamation auprès de votre agence afin d'en demander la régularisation.



à noter

**S'IL S'AGIT D'UNE ERREUR
EN VOTRE FAVEUR, LA LOI
IMPOSE LA RESTITUTION
DES FONDS QUI NE VOUS
APPARTIENNENT PAS.**

Comment formuler ma réclamation ?

Vous pensez que les règles n'ont pas été respectées, que quelque chose d'anormal s'est produit ?

Pour expliquer votre problème, **collectez toutes les informations dont vous disposez** : énoncez les dates, les sommes, les faits tels qu'ils se sont déroulés et apportez les documents justifiant votre demande, s'il y a lieu.

L'AGENCE, PREMIER INTERLOCUTEUR

Contactez d'abord, au sein de votre agence bancaire, **votre conseiller de clientèle ou le directeur**. Pour une banque en ligne, appelez le numéro indiqué sur son site internet.

Expliquez à votre interlocuteur la nature de votre réclamation, exposez les faits et précisez ce que vous attendez de sa part.

Reportez-vous si besoin à votre convention de compte qui contient les règles de fonctionnement de votre compte. Si vous ne l'avez pas, demandez-en une copie.

Le contact à ce niveau peut se faire par tous moyens : téléphone, mail, courrier, cependant un rendez-vous est toujours préférable. Mieux vaut prendre le temps d'une explication calme et sereine.

Le Service Relation Clientèle

Si le différend avec votre agence **persiste ou en l'absence de réponse** de sa part, **écrivez au Service Relation Clientèle** de votre banque, à l'adresse de son siège social. Vous pouvez trouver cette adresse sur vos relevés de compte ou sur le site internet de la banque.

Rattaché à la Direction Générale, **ce service traitera votre réclamation en reprenant tous les éléments de votre dossier**. N'hésitez pas à accompagner votre réclamation écrite (précisant les circonstances et le motif) d'une copie de toutes les pièces justificatives et de tous les courriers envoyés ou reçus. Plus vous donnerez d'informations, plus la recherche sera facilitée.

Joignez à votre envoi un résumé de votre conversation ou la copie du courrier que vous avez précédemment adressé à votre agence, ainsi que la réponse qui vous aura été faite, s'il y a lieu.

Parfois appelé « Service Clients » ou « Service Consommateurs », le Service Relation Clientèle prendra contact avec vous, soit pour vous proposer une solution, soit pour confirmer la réponse de votre agence.

Vous aurez ainsi la position officielle de votre établissement bancaire.



SI VOUS **ÉCRIVEZ AU «SERVICE RELATION CLIENTÈLE»**, VOTRE COURRIER PARVIENDRA AU BON DESTINATAIRE.

Le médiateur

Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse ou la proposition des interlocuteurs

précédents, vous pouvez faire appel au médiateur de votre banque. En effet, chaque banque est légalement tenue de proposer, à ses clients « particuliers », les services d'un médiateur : sa compétence et son impartialité faciliteront la recherche d'une solution amiable pour votre dossier.

Le médiateur traite **des litiges « relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats »**.

Il peut ainsi traiter les litiges relatifs à la gestion :

- du compte chèque,
- des moyens de paiement,
- des opérations courantes,
- des contrats d'épargne et de crédit,
- des instruments financiers.



LE MÉDIATEUR NE TRAITE PAS LES RÉCLAMATIONS CONCERNANT UN REFUS DE PRÊT OU LE PRIX DES PRODUITS ET SERVICES QUI SONT À L'APPRÉCIATION DE LA BANQUE.

Comment joindre le médiateur ?

Le médiateur est joignable uniquement **par écrit** en utilisant l'adresse figurant soit sur :

- votre relevé de compte
- votre convention de compte
- le site Internet de votre banque

Votre dossier sera traité gratuitement dans les 2 mois.



ATTENTION

Le recours au médiateur n'est plus possible si une procédure judiciaire est engagée et à plus forte raison si un jugement a déjà été prononcé.

Vous pouvez trouver les coordonnées du médiateur de votre banque sur le site : www.lesclesdelamediationbancaire.com

Que faire si je ne suis pas d'accord avec le médiateur ?

Si après examen du dossier, le médiateur émet une proposition de conciliation, ni vous ni la banque n'êtes obligés de l'accepter. Les banques se conforment assez souvent aux recommandations du médiateur.

Si le litige persiste, **il vous reste la possibilité d'agir en justice** (prévoir des frais éventuels de procédure et des délais). Dans la plupart des cas, la recherche d'un règlement amiable reste la solution la plus rapide et la moins coûteuse.

Que faire en cas de litige transfrontalier ?

Il existe depuis 2001 un réseau de résolution extrajudiciaire des litiges dans le domaine des services financiers : FIN-NET.

Il a pour mission d'aider le consommateur, en litige avec un prestataire de services financiers (banque par exemple) à propos d'une opération transfrontalière, à trouver une solution amiable à son problème. Le prestataire doit être établi dans un Etat membre de l'Espace Economique Européen (Union Européenne, plus l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège).

Vous pouvez consulter le site consacré au réseau FIN-NET :

http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_fr.htm

En France, plusieurs spécialistes de la résolution amiable des litiges ont signé un protocole d'accord pour être membres du réseau FIN-NET. Vous pouvez ainsi saisir l'un de ces médiateurs :

- **l'Autorité des Marchés Financiers :**
17 place de la Bourse 75002 Paris.
- **l'Association Française des Sociétés Financières :** 24 avenue de la Grande Armée 75017 Paris.
- **la Fédération Française des Sociétés d'Assurance :** 26 boulevard Haussmann 75009 Paris.



LES POINTS CLÉS

LE RÈGLEMENT D'UN LITIGE

1

Rassemblez toutes les informations et documents dont vous disposez.

1

Contactez d'abord votre agence et seulement ensuite le Service Relation Clientèle.

1

Si le litige persiste et s'il ne concerne pas le refus de prêt ou le prix des services, vous pouvez faire appel au médiateur de la banque.

1

Le médiateur vous répond dans les 2 mois.

1

Privilégiez le dialogue pour une solution amiable.