



LES
MINI-GUIDES
BANCAIRES

www.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
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 : août 2018

SOMMAIRE

Malentendu, anomalie ou litige ?	4
A qui m'adresser en priorité ?	10
Quand écrire au service dédié aux réclamations ?	14
Quand recourir au médiateur de la consommation ?	18
POUR QUELS LITIGES ?	22
COMMENT PROCÉDER ?	24
COMMENT EST TRAITÉE LA DEMANDE ?	26
Les points clés	29

INTRODUCTION

Comme avec tout prestataire de services, les désaccords sont toujours possibles avec votre banque. Si vous avez une réclamation à formuler, voici quelques conseils pratiques et une description des étapes à suivre pour trouver une solution à l'amiable.

Malentendu, anomalie ou litige ?

Votre mécontentement peut avoir pour origine :

- une mauvaise compréhension ou un manque de communication,
- une anomalie, concernant par exemple le fonctionnement de votre carte bancaire, votre relevé de compte, les frais facturés, etc.

L'absence de solution peut conduire à un litige.

FAVORISER UNE BONNE COMMUNICATION

Le **dialogue régulier** avec votre conseiller **est essentiel** pour lui faire part de votre situation, de vos projets comme de vos difficultés.

Vous connaissant mieux, il peut comprendre vos besoins et donc mieux vous conseiller.

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

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



i

Vous pouvez consulter notre guide de la mobilité sur lesclesdelabanque.com

DÉTECTER UNE ANOMALIE

Il est important de **vérifier régulièrement** que **toutes les opérations enregistrées sur votre compte** vous concernent et sont du montant correct. Les services de banque à distance (Internet, téléphone, applications, Guichet Automatique de Banque) vous permettent de suivre votre compte en temps réel, sans attendre le relevé de compte mensuel.

Dès que **vous relevez une erreur**, comme un prélèvement ou une opération que vous n'avez pas autorisés, **effectuez une contestation auprès de votre conseiller**.

L'absence de réponse satisfaisante ou une différence d'appréciation sur l'anomalie que vous avez relevée peuvent conduire à un litige.

A qui m'adresser en priorité ?

L'agence est le 1^{er} niveau de recours.

Contactez d'abord votre conseiller de clientèle qui est votre interlocuteur de référence ou le directeur.

Réunissez tous les éléments utiles (informations, documents, dates, montants...) pour faire valoir votre point de vue.

i

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.

Expliquez votre position et **précisez** à votre interlocuteur **ce que vous attendez** de sa part.

A ce niveau, **le contact peut se faire par téléphone**, courriel ou courrier. **Cependant un rendez-vous est toujours préférable** : mieux vaut prendre le temps d'une explication calme et sereine.



à noter

**SI VOUS ÊTES CLIENT
D'UNE BANQUE EN LIGNE,
APPELEZ LE NUMÉRO
INDIQUÉ SUR SON SITE
INTERNET.**

Quand écrire au service dédié aux réclamations ?

Si le différend avec votre agence persiste ou si vous ne recevez pas de réponse, **écrivez au Service dédié aux réclamations**. C'est votre 2^{ème} niveau de recours. L'adresse figure sur votre relevé de compte ou sur le site Internet de votre banque.

Ce service traitera votre réclamation en prenant en compte tous les éléments de votre dossier.

Votre réclamation écrite devra :

- **expliquer les circonstances et le motif du litige** avec une copie des pièces justificatives,
- **résumer les démarches entreprises** auprès de votre agence (compte-rendu du rendez-vous, copie des courriers...),
- **préciser vos attentes** pour la résolution de ce litige.

Le service dédié aux réclamations accusera réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de sa réception, sauf s'il vous apporte une réponse dans ce délai. **Dans un délai de 2 mois, il vous proposera une solution ou confirmera la réponse de votre agence.** Vous aurez la position officielle de la banque.

Il existe des délais spécifiques en matière de réclamations liées aux services de paiement (carte bancaire, virement et prélèvements par exemple) : le service dédié aux réclamations proposera une réponse au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Dans les situations exceptionnelles où une réponse ne peut être apportée dans ce délai, la banque pourra bénéficier d'un délai complémentaire. La réponse définitive doit être donnée dans ce cas au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation



Bien qu'appelé de noms différents selon les banques, si vous écrivez au service dédié au traitement des réclamations, votre courrier parviendra au bon destinataire.

Quand recourir au médiateur de la consommation ?

Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse, ou en l'absence de réponse du service dédié aux réclamations dans les délais, vous pouvez soumettre votre litige au médiateur de la consommation. Chaque banque garantit en effet à ses clients la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Attention : vous disposez d'un an pour saisir le médiateur de la consommation à compter de votre réclamation écrite adressée à la banque.



Le médiateur de la consommation se déclarera incompétent si vous n'avez pas préalablement saisi, par écrit, le service dédié aux réclamations.

Le médiateur de la consommation **intervient dans le règlement des litiges entre un client et sa banque** avec compétence et impartialité. Il est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Il est indépendant et tenu à la confidentialité. La saisine du médiateur de la consommation implique que vous acceptez de lever le secret bancaire à son profit.

i

Son activité est évaluée et contrôlée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Les membres de cette commission, parmi lesquels deux représentants des associations de consommateurs, sont nommés par le Ministre de l'économie.



**LA MÉDIATION
DES LITIGES DE LA
CONSOMMATION NE
CONCERNE QUE LES
LITIGES ENTRE UN
CONSOMMATEUR ET
UN PROFESSIONNEL.**

POUR QUELS LITIGES ?

Les litiges bancaires recevables, nationaux et transfrontaliers, concernent :

- **la gestion des comptes** (compte courant, comptes d'épargne,...),
- **les moyens de paiement** (cartes, chèques, virements...),
- **les contrats de crédit** (report d'échéance, remboursement anticipé, rachat de crédit...),
- **la commercialisation des contrats d'assurance** (assurance moyens de paiement, Plan Epargne Retraite Populaire, assurance vie, ...),
- **l'application de la tarification** (respect de la réglementation sur l'information, les délais, les plafonds...).



à noter

LA DEMANDE DE MÉDIATION N'EST PAS RECEVABLE SI LE LITIGE A DÉJÀ ÉTÉ EXAMINÉ, OU EST EN COURS D'EXAMEN, PAR UN AUTRE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION OU PAR UN TRIBUNAL.

COMMENT PROCÉDER ?

Vous pouvez saisir le médiateur de la consommation **par courrier simple ou par voie électronique, en ligne** sur son site Internet par exemple. Celui-ci permet notamment de :

- s'informer sur le processus de la médiation,
- connaître le parcours du médiateur de la consommation, les litiges entrant dans sa compétence, son rapport d'activité,
- déposer les demandes de médiation avec tous les documents justificatifs,
- accéder à la [plateforme européenne de résolution de litiges en ligne](#).



Retrouvez toutes ses coordonnées sur la lettre de réponse du service dédié aux réclamations, sur le site Internet de votre banque ainsi que sur les conditions générales, les conventions et relevés de compte.



à savoir

Pour vos opérations sur des produits financiers ou sur les contrats d'assurance commercialisés par votre banque, le médiateur de la consommation compétent est indiqué dans la lettre de réponse du service dédié aux réclamations de votre banque. Selon les cas, il pourra s'agir du médiateur de la consommation de votre banque, de l'AMF ou de l'assurance.

COMMENT EST TRAITÉE LA DEMANDE ?

Si vous n'avez pas épuisé tous les recours (agence, Service dédié aux réclamations) ou si votre demande n'entre pas dans son champ de compétence, le médiateur de la consommation vous informe du rejet de votre demande dans les 3 semaines après réception de votre dossier.

La médiation intervient dans un délai de 90 jours maximum à compter de la réception de votre dossier complet (copie des courriers, synthèse de la situation et autre document dont le médiateur de la consommation pourrait avoir besoin). Une prolongation du délai est possible en cas de litige complexe.



à noter

VOUS POUVEZ, COMME LA BANQUE, VOUS RETIRER À TOUT MOMENT DU PROCESSUS DE MÉDIATION.

Le médiateur de la consommation vous informera par courriel ou courrier simple de la solution de médiation qu'il propose. **Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser.** L'acceptation de la solution par les deux parties met fin au différend .



LES POINTS CLÉS

LE RÈGLEMENT D'UN LITIGE



Avec toutes les informations et documents utiles, contactez votre agence. Si le désaccord perdure, écrivez au Service dédié aux réclamations.



Si le litige persiste et qu'il entre dans son champ de compétence, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation de la banque.



Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité.



Le médiateur de la consommation émettra un avis. La proposition de règlement amiable du litige devra être acceptée par les deux parties pour être exécutée.