



DIFFICULTÉS

LES MINI-GUIDES BANCAIRES

Comment régler un litige avec ma banque ?



les clés de
la banque

Ce mini-guide vous est offert par :

**Pour toute information complémentaire,
nous contacter :
info@lesclesdelabanque.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 : Maya Atig
Imprimeur : Concept graphique, ZI Delaunay Belleville - 9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis
Dépôt légal : janvier 2023

SOMMAIRE

Malentendu, anomalie ou litige ?	4
FAVORISER UNE BONNE COMMUNICATION	6
DÉTECTER UNE ANOMALIE	8
À qui m'adresser ?	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 **demandez 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.



Vous pouvez consulter notre guide la mobilité sur www.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 autorisé(e), **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.

**À qui
m'adresser ?**

Contactez d'abord **votre conseiller de clientèle**, il est votre interlocuteur de référence, ou encore le directeur de l'agence. Réunissez tous les éléments utiles (informations, documents, dates, montants...) pour faire valoir votre point de vue. Expliquez votre position et **précisez** à votre interlocuteur **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 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.

Vous pouvez également le saisir directement notamment si vous souhaitez avoir la position officielle au siège de la banque. 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.

Dans un délai de :

- **10 jours ouvrables** maximum, le service dédié aux réclamations accusera réception de votre demande, sauf s'il vous apporte une réponse dans ce délai ;
- **2 mois, il vous proposera une solution ou confirmera la réponse de votre agence.**



à savoir

Pour les réclamations liées aux services de paiement (carte bancaire, virement et prélèvement par exemple), le service dédié aux réclamations proposera une **réponse dans les 15 jours ouvrables** suivant la réception de la réclamation.

En cas de situation(s) exceptionnelle(s), la réponse sera apportée **au plus tard dans les 35 jours ouvrables**.

Quand recourir au médiateur de la consommation ?

En l'absence de solution de votre banque,
vous pouvez soumettre votre litige au
médiateur de la consommation **à partir de**
2 mois après la date de votre première
demande.

En cas de réponse non satisfaisante
du service dédié aux réclamations, le
médiateur peut être saisi immédiatement.

Chaque banque garantit en effet à ses clients
la possibilité de recourir **gratuitement** à un
médiateur de la consommation.



***Vous disposez d'un an pour saisir le
médiateur de la consommation à compter de
la réclamation écrite adressée à la banque.***

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.



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 2 représentants des associations de consommateurs, sont nommés par le ministre de l'Économie.



à noter

**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 Épargne 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 ?

Sans réclamation préalable auprès de la banque ou si votre demande n'entre pas dans son champ de compétence, le médiateur de la consommation vous informera 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.



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.



www.lesclesdelabanque.com

Le site pédagogique sur la banque et l'argent



FÉDÉRATION
BANCAIRE
FRANÇAISE