



Mini-guide n° 3 - Février 2008

Réglez un litige avec votre banque

Vous n'êtes pas d'accord avec votre banquier ?

Il peut arriver qu'un différend vous oppose à votre banque comme cela pourrait se produire avec n'importe quel autre commerçant.

La cause de votre mécontentement peut correspondre à un réel dysfonctionnement :
Quand vous recevez votre relevé de compte, vérifiez bien que toutes les opérations y figurant vous concernent et qu'elle apparaissent pour les bons montants. Si vous détectez une erreur, prévenez immédiatement votre agence, afin de la faire réparer, même s'il s'agit d'une erreur en votre faveur. La loi vous interdit en effet de conserver des fonds qui ne vous appartiennent pas.

La cause de votre mécontentement peut aussi être le résultat d'une difficulté de communication avec votre banquier, où chacun a du mal à comprendre l'autre. Comment faire alors pour résoudre à l'amiable le litige et éviter un recours devant le tribunal, recours généralement disproportionné avec l'enjeu du litige ?

1. Votre agence

C'est par là, bien sûr, qu'il faut commencer. Prenez contact, si c'est possible, avec votre conseiller de clientèle. Expliquez-lui sans délai la nature de votre contestation, donnez-lui vos raisons et précisez aussi clairement que possible ce que vous attendez de sa part. Reportez-vous si besoin à votre convention de compte et si vous n'en avez pas, demandez-en une. Elle vous sera délivrée gratuitement. C'est un contrat qui contient les règles de fonctionnement de votre compte.

Mieux vaut prendre le temps d'une explication calme et sereine, même si vous êtes sûr de votre bon droit. D'ailleurs si la banque a commis une erreur, il ne fait aucun doute qu'elle la corrigera.

Le contact à ce niveau peut se faire par téléphone mais un rendez-vous en face à face est toujours préférable. Si le différend avec votre chargé de compte persiste après cet entretien, écrivez au Directeur de l'Agence en reprenant les points évoqués ci-dessus. Son regard neuf sur le problème qui vous préoccupe permettra, dans bien des cas, de trouver une solution. Ce courrier n'exclut pas ensuite un contact en face à face mais permet souvent de mieux poser le problème qu'une explication verbale. C'est aussi une façon de laisser une trace de votre intervention auprès de l'agence.

2. Le Service Relations Clientèle¹

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec votre agence, écrivez au Service Relations Clientèle de votre banque, à l'adresse du Siège Social (ou du siège de la Caisse). Rattaché à la Direction Générale, ce service traitera votre réclamation avec le recul nécessaire puisqu'il n'est pas impliqué, contrairement à votre agence, dans la gestion quotidienne des comptes.

N'oubliez pas de joindre à votre envoi 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. Le Service Relations Clientèle prendra contact avec vous, soit pour vous proposer un arrangement amiable, soit pour vous expliquer ses raisons si la Direction Générale maintient le point de vue de l'agence. Dans l'un et l'autre cas, vous aurez la position officielle de votre établissement bancaire.

1. L'appellation peut varier selon les banques (Service Clients, Service Consommateurs, Service Qualité, etc.). Mais si vous ne connaissez pas l'appellation dans votre banque et que votre envoi est libellé au "Service Relations Clientèle", le service du courrier de la banque le fera parvenir au bon destinataire.

3. Le médiateur

Si aucune solution n'est ressortie de vos échanges avec les deux niveaux précédents, vous pouvez faire appel au médiateur de la banque. Chaque banque est légalement tenue de proposer à ses clients particuliers un médiateur indépendant et en toute confidentialité (il ne divulguera pas à la banque les informations que vous pourrez lui confier). Le recours à ce médiateur est gratuit et votre dossier sera traité dans un délai maximum de 2 mois, délai pendant lequel la prescription éventuelle est suspendue.

Son champ de compétences a été élargi par la loi en janvier 2008. Il couvre désormais non seulement les litiges relatifs à la gestion du compte chèque, des moyens de paiement et des opérations courantes, mais également ceux qui peuvent apparaître dans la gestion des contrats d'épargne et de prêt. Attention, un médiateur n'a jamais compétence pour un litige concernant un refus de prêt (qui dépend de la politique des risques de chaque établissement) ou du niveau des prix des services (qui dépend de sa politique commerciale).

Pour envoyer votre dossier au médiateur, utilisez l'adresse figurant sur votre relevé de compte ou sur votre convention de compte. Vous pouvez également trouver cette adresse sur le site Internet de votre banque.

Si vous ne parvenez pas à trouver comment joindre le médiateur de votre banque, une liste des coordonnées de tous les médiateurs des banques est accessible à partir du site www.lesclesdelabanque.com. Vous pouvez également obtenir cette information en écrivant au Centre d'Information Bancaire - 18 rue La Fayette - 75440 Paris cedex 09 ou en envoyant un message électronique à cles@fbf.fr. N'oubliez pas de préciser le nom de la banque qui vous concerne.

Attention : le recours au médiateur n'est plus possible si une procédure judiciaire est engagée et à plus forte raison si un jugement est prononcé (sauf accord de la banque). De même, le médiateur n'acceptera généralement pas votre dossier si les recours auprès de l'agence et du Service Relations Clientèle n'ont pas été exercés au préalable.

Si votre dossier est recevable, la compétence et l'impartialité du médiateur faciliteront la recherche d'une ultime solution amiable. Après examen du dossier, il prononcera un avis et le soumettra à l'accord des deux parties. Il s'agit toutefois d'une proposition de solution que ni vous ni la banque n'êtes obligés d'accepter. Certaines banques toutefois ont signalé qu'elles acceptaient par avance toute recommandation du médiateur.

4. L'action en justice

Bien évidemment, il est déconseillé d'intenter une action en justice avant d'avoir épuisé toutes les voies de recours amiable. Dans la quasi-totalité des cas, l'action en justice ne s'avère pas

nécessaire. La recherche d'une solution amiable reste, de très loin, la solution la plus rapide et la moins coûteuse.

Déjà parus dans cette collection :

• n° 3	Réglez un litige avec votre banque	Prélèvement et autres moyens de paiement répétitifs	• n° 23
• n° 5	La convention de compte	Bien choisir son produit d'épargne	• n° 24
• n° 6	Quelle garantie pour vos dépôts ?	La Convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé)	• n° 25
• n° 7	Comment régler vos dépenses à l'étranger ?	Le coût d'un crédit	• n° 26
• n° 8	Maîtriser son taux d'endettement	Le virement SEPA	• n° 27
• n° 9	Bien utiliser le chèque		
• n° 11	N'émettez pas de chèque sans provision		
• n° 13	Redécouvrez le crédit à la consommation		
• n° 14	Le droit au compte		
• n° 15	La protection de vos données personnelles		
• n° 16	Bien utiliser votre carte		
• n° 17	Le FICP (Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers)		
• n° 18	Le compte joint		
• n° 19	Se porter caution		
• n° 20	Epargne éthique et Epargne solidaire		
• n° 21	Vivre sans chéquier		
• n° 22	Le surendettement		

Les hors-séries

- Le Guide de la mobilité
- Sécurité des opérations bancaires
- Glossaire des opérations bancaires courantes
- La commercialisation des instruments financiers (uniquement en version électronique)
- La commercialisation des instruments financiers

Les numéros non-indiqués, périmés, ne sont pas réédités



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

"Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle des textes de cette brochure est soumise à l'autorisation préalable de la Fédération Bancaire Française."

Éditeur : FBF - 18 rue La Fayette 75009 Paris - Association Loi 1901

Représentant légal : Ariane Obolensky • Directeur de la publication : Ariane Obolensky - Directeur délégué de la publication : Valérie Ohannessian • Rédacteur en chef : Philippe Caplet • Imprimeur : Concept graphique, ZI Delaunay Belleville - 9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis • Dépôt légal : février 2008 • ISSN en cours