Paris le 1er avril 2014

Nouveau et pratique : un site pour tout savoir sur la médiation bancaire

Quels sont les litiges concernés par la médiation bancaire ? Que peut faire le médiateur bancaire ? Comment le trouver puis le saisir ? Toutes les réponses à ces questions sont sur le nouveau site internet d'information sur la médiation bancaire : www.lesclesdelamediationbancaire.com. Ce site vise à aider le consommateur à se repérer et à favoriser le dialogue entre les banques et leurs clients. Il rappelle également à chacun que la médiation bancaire est gratuite, rapide et permet d'éviter le recours aux tribunaux.

Lancé par « Les clés de la banque », programme d'éducation financière de la Fédération bancaire française, ce site présente le déroulement d'un règlement amiable d'un litige bancaire. Une animation pédagogique détaille ainsi les étapes clés du dialogue : d'abord avec l'agence bancaire, puis, si le différend persiste, avec le service relations clientèle, enfin avec le médiateur.

En renseignant le nom de sa banque, l'internaute peut obtenir les coordonnées de son médiateur. Ce site ne permet pas toutefois le dépôt d'un dossier ni d'avoir une réponse ou des conseils liés à un litige. Si le litige concerne un autre type de médiation - litige financier mais non bancaire, litige lié aux assurances, etc. -, le client trouvera sur ce site d'autres contacts utiles.

Depuis 2002, chaque banque propose à ses clients le recours à un médiateur lorsqu'ils n'ont pas trouvé de solution à leur réclamation. Les banques qui ne disposent pas de leur propre médiateur peuvent utiliser le service de médiation mis à disposition par la Fédération bancaire française.

Service de presse – Les clés de la banque

Tél : 01 48 00 50 08 - e-mail **:** presse@lesclesdelabanque.com

www.lesclesdelabanque.com

…/…

« Les clés de la banque »

Le programme d'éducation financière « Les clés de la banque » a pour objectif principal de permettre à chacun de mieux comprendre la banque et ses mécanismes pour maîtriser la gestion de son argent au quotidien. Puisque comprendre ça change tout, ce programme pédagogique contribue ainsi à la prévention des difficultés et à l'amélioration de la relation entre les clients et leur banque.