

MEDIATION BANCAIRE

Comment régler un litige avec ma banque ?

Comme avec tout prestataire de services, les désaccords sont toujours possibles. Il est préférable de rechercher une solution à l'amiable et de privilégier un dialogue serein. 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,
- 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.

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) 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.

A 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, 1er interlocuteur

Contactez d'abord, au sein de votre agence bancaire, votre conseiller de clientèle.

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. 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.

Vous aurez ainsi la position officielle de votre établissement bancaire.

A savoir : 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 du Service Relation, 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 qu'elle a désigné : 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.

A savoir : 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 suivante :

- le site Internet : **lemediateur.fbf.fr**
- courrier : **Le médiateur auprès de la FBF
CS151
75422 PARIS CEDEX 9**

Votre dossier sera traité gratuitement dans les 2 mois.

Les points clés

- Rassemblez toutes les informations et documents dont vous disposez.
- Contactez d'abord votre agence et seulement ensuite le service relations clientèle.
- 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.**
- Le médiateur vous répondra dans les 2 mois.
- Privilégiez le dialogue pour une solution à l'amiable.

CHARTRE DU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF

NOVEMBRE 2016

LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (CI-APRÈS « FBF ») MET À DISPOSITION DE SES ADHÉRENTS ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT, UN SERVICE DE MÉDIATION : LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF. CE SERVICE S'INSCRIT DANS LE DISPOSITIF LÉGAL DE LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION RÉGI PAR LES ARTICLES L.316-1 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER, L.611-1 À L.616-3 ET R.612-1 À R.616-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION QUI PRÉVOIT LA MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE DE MÉDIATION EN VUE DE LA RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES NATIONAUX ET TRANSFRONTALIERS DE NATURE CONTRACTUELLE ENTRE UN CONSOMMATEUR ET UN PROFESSIONNEL. LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF PERMET AINSI AUX ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT QUI NE SOUHAITENT PAS METTRE EN PLACE LEUR PROPRE DISPOSITIF DE MÉDIATION DE PROPOSER AUX CONSOMMATEURS LE RECOURS AU MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FBF. LA MISE EN PLACE DU SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF SUPPOSE LA SIGNATURE D'UNE CONVENTION ENTRE LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FBF ET LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT QUI SOUHAITENT BÉNÉFICIER DE CE SERVICE.

ARTICLE 1

Le médiateur auprès de la FBF est une personne physique qui intervient pour aider au règlement des difficultés et litiges entre un établissement de crédit qui a choisi d'adhérer à ce service de médiation, et ses clients consommateurs.

Il s'engage à apprécier les arguments de chacune des parties et émet des recommandations en droit et/ou en équité.

Il ne peut recevoir aucune instruction des parties et conduit sa médiation en toute indépendance. Sauf faute lourde, le médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

Le médiateur est nommé par le comité exécutif de la FBF parmi des personnalités extérieures reconnues. Il exerce sa mission pour une durée de trois ans, renouvelable. La nomination ou le renouvellement du médiateur auprès de la FBF se fait dans le cadre d'une procédure écrite, transparente et objective.

Le médiateur auprès de la FBF est une personnalité indépendante et impartiale. Il n'entretient aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec la FBF.

Le médiateur auprès de la FBF est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation.

Il exerce sa mission de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis. Il dispose d'une équipe dédiée pour traiter les dossiers et d'un budget distinct, adapté, suffisant et révisable pour lui permettre d'accomplir sa mission.

La procédure de médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995, relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative. A ce titre, sauf convention contraire des parties, le médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :

- ▶ Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une ou l'autre des parties quant à un éventuel règlement du litige ;
- ▶ Tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
- ▶ Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le médiateur ;
- ▶ Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du médiateur ou de l'autre partie ;

ARTICLE 2

Le médiateur auprès de la FBF est compétent pour les litiges entre un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et un établissement de crédit, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par l'établissement de crédit (assurance emprunteur, assurance moyens de paiement, instrument financier et produit d'épargne).

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de l'Assurance. Chaque demandeur en sera informé par courrier.

Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut être soumis au médiateur auprès de la FBF qu'à la condition qu'il existe une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

ARTICLE 3

Pour saisir le médiateur auprès de la FBF, il faut être une personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels, être client d'un établissement de crédit qui a adhéré au service de médiation auprès de la FBF et avoir fait au préalable une réclamation

▶ Et plus généralement toutes les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées au tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des deux parties. Le médiateur auprès de la FBF ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

Le médiateur est tenu au secret professionnel. La saisine du médiateur vaut autorisation expresse :

- ▶ de levée du secret bancaire par le client à l'égard de l'établissement de crédit en ce qui concerne les informations transmises par celui-ci au médiateur ;
- ▶ de transmission éventuelle de la demande de médiation du client au médiateur compétent (autre médiateur bancaire, médiateur de l'assurance ...).

Pour les bénéficiaires d'une procédure de surendettement, le médiateur reste compétent pour examiner les demandes présentées à l'exception de demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur auprès de la FBF :

- ▶ S'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- ▶ Si la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- ▶ Si la demande est introduite auprès du médiateur auprès de la FBF dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite dont il a fait l'objet auprès de l'établissement de crédit ;
- ▶ Si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur ;
- ▶ Si le médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission.

écrite auprès de l'établissement de crédit selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. Si ces conditions sont remplies, la saisine du médiateur auprès de la FBF est possible.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le médiateur et en supportent les frais.

Les frais relatifs à la transmission des documents au médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

ARTICLE 4

Le recours au médiateur auprès de la FBF est gratuit pour le client (sous réserve des frais restant à sa charge s'il décide de se faire représenter et/ ou assister par un tiers ou sollicite un expert) et se fait uniquement par écrit en langue française :

► Sur le site internet du médiateur :
www.lemediateur.fbf.fr

► Par courrier à l'adresse suivante :
**Le médiateur
CS 151 75422 Paris cedex 09**

A réception de la demande, le médiateur auprès de la FBF adresse un accusé-réception. En cas de rejet de la demande, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier du client, et, le cas échéant, transmet le dossier à l'instance compétente (autre médiateur, Service Relations Clientèle ...).

L'issue de la médiation doit intervenir dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date à laquelle le médiateur aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. Son point de départ est notifié aux parties. En cas de litige complexe, il peut être prolongé.

ARTICLE 5

La médiation prend fin quand :

- Le client et l'établissement de crédit acceptent la proposition faite par le médiateur ou l'un ou les deux la refusent ;
- Le client ou l'établissement de crédit demandent au médiateur de mettre un terme à la médiation ;
- Au plus tard, dans le délai de 90 jours mentionné à l'article 4, sauf en cas de litige complexe, auquel cas les parties en sont informées.

La saisine préalable du médiateur entraîne la suspension jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par l'établissement, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

Chaque partie coopère de bonne foi et communique au médiateur auprès de la FBF les informations demandées.

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le médiateur auprès de la FBF formule un avis motivé qu'il soumet à l'approbation des deux parties.

Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du médiateur dans un délai fixé par le médiateur. En cas de refus de l'établissement de crédit, celui-ci en informe le médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

Ainsi, chacune des parties se retrouve libre d'agir en justice. Il est précisé que le médiateur recherchant une solution amiable du litige, la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

En cas d'accord, la solution met fin au différend sur les points en litige entre parties et lorsque le résultat de la médiation implique un abandon de droits, les parties pourront signer une transaction dans le cadre de l'article 2044 du code civil.

La charte est disponible auprès de chaque établissement de crédit ayant adhéré au service de médiation auprès de la FBF et un exemplaire est remis à chaque personne qui en fait la demande. Le médiateur auprès de la FBF établit chaque année un rapport de son activité qu'il met à disposition sur son site internet.