

Comment régler un litige avec votre banque ?

Pour quels litiges :

- la gestion des comptes : compte courant, compte d'épargne....
- les moyens de paiements : cartes, chèques, virement...
- les contrats de crédits : reports d'échéance, remboursement anticipé, rachat de prêt....
- la commercialisation des contrats d'assurance : assurance moyens de paiement Pep, assurance-vie...

Quelle que soit la nature du litige qui vous oppose à votre banque, vous avez des recours possibles :

1. Cherchez toujours une solution à l'amiable en vous adressant à votre banque

- contactez d'abord votre **conseiller** bancaire pour lui faire part de votre réclamation
- si vous estimez que votre conseiller n'est pas à l'écoute de vos difficultés, vous pouvez demander au Directeur d'agence de changer de « conseiller » : adressez une lettre recommandée avec AR (avis de réception) au **directeur** de votre agence. Évoquez en détail l'origine de votre désaccord et les arguments qui vous ont été avancés par votre conseiller bancaire pour refuser de vous donner gain de cause. Joignez à ce courrier la copie des pièces justificatives en votre possession. Gardez un double de ce dossier !
- si cette démarche amiable n'aboutit pas, vous pouvez saisir, toujours par lettre recommandée avec AR, le “**Service relations clientèles**” du siège social de votre banque (cette adresse figure sur le site de votre groupe bancaire). Reprenez tout l'historique de votre litige. Ce service prendra contact avec vous soit pour vous proposer une solution, soit pour vous opposer une fin de non-recevoir.
- si le dialogue est rompu, vous pouvez demander à changer d'agence ; vous pouvez également changer de banque.

2. Si nécessaire, saisissez le médiateur de votre banque

Le recours au médiateur est gratuit, mais il ne peut se faire que si vous déjà épuisé tous les recours internes.

Le recours au médiateur n'est plus possible si une procédure judiciaire est engagée. Par ailleurs, le médiateur n'est pas compétent pour statuer sur un octroi ou un refus de crédit.

Les banques doivent désigner un ou plusieurs médiateurs impartiaux et compétents (art. L.316-1 du Code monétaire et financier) chargés de proposer une solution aux litiges qui les opposent à leurs clients.

Les coordonnées de votre médiateur figurent sur vos relevés de compte ou bien demander à mon ami « Google » !

Le médiateur doit statuer dans un délai de deux mois à compter de sa date de saisie. En général, la banque suit sa décision.



L'activité du médiateur est évaluée et contrôlée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation ; les membres de cette commission, parmi lesquels 2 représentants d'associations de consommateurs, sont nommés par le Ministre de l'Economie.

3. Faites appel à une association de consommateurs

Vous pouvez soumettre votre contentieux à une association de défense des consommateurs.

Après étude de votre dossier, elle pourra

- vous conseiller une médiation avec votre banque ou un recours en justice
- vous transmettre les coordonnées du médiateur et vous aider à rédiger votre courrier.

4. Faites un recours en justice

Si votre dossier est solide, vous pouvez poursuivre votre banque devant les tribunaux civils, dont la compétence dépend de la somme en jeu.

- **pour une somme inférieure ou égale à 10 000 €**, le tribunal d'instance (TI) est compétent. Le recours à un avocat n'est pas obligatoire, mais il est conseillé pour que votre dossier soit bien défendu sur le plan juridique.
- pour une somme supérieure à 10 000 €, le tribunal de grande instance (TGI) est compétent. Le recours à un avocat est alors obligatoire.

Pour en savoir plus :

<http://www.lafinancepourtous.com/>

<http://lemediateur.fbf.fr/>

<http://www.cidj.com/dossier/votre-compte-bancaire>

<https://www.abe-infoservice.fr/assurance-banque-epargne-info-service-abeis-accueil.html>

<http://www.fbf.fr/fr/files/87UHN6/saisine-mediateurs-avril2015.pdf>