Les mini-guides des abc bancaires et financiers

La médiation pour régler un litige avec ma banque

Introduction

comme avec tout prestataire de services,
les désaccords avec votre établissement de crédit sont toujours possibles. Il est préférable de rechercher une solution amiable et de privilégier le dialogue.

S'ils persistent, la compétence et l'impartialité du médiateur faciliteront la recherche
d'une solution amiable pour votre dossier.

Malentendu ou réel litige ?

La cause de votre mécontentement peut être le résultat d'une mauvaise communication ou d'une incompréhension, ou 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

Si vous estimez que votre conseiller en banque n'est pas à votre écoute ou n'a pas les réponses adaptées à votre situation, vous pouvez demander à changer d'interlocuteur.

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, Guichet Automatique de Banque) 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.

comment formuler ma réclamation ?

Vous pensez que les règles n'ont pas été respectées, que quelque chose d'anormal s'est produite ..

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 premier interlocuteur:

contactez d’abord, au sein de votre agence votre conseiller de clientèle ou le directeur.
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 contrat 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 clientèle

Si le différend avec votre agence persiste ou en l'absence de réponse de sa part, écrivez au service clientèle de votre établissement de crédit, à l'adresse de son siège social. 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 adressé à votre agence, ainsi que la réponse qui vous aura été
faite, s'il y a lieu. Le service clientèle prendra contact avec vous, soit pour vous proposer une solution, soit pour confirmer la réponse de votre agence. Vous aurez ainsi la position officielle de votre établissement de crédit.

La médiation:

La médiation bancaire intervient après épuisement des voies de recours auprès de votre établissement de crédit. Elle facilitera la recherche d'une solution amiable pour votre dossier.

Qu’est ce que la médiation bancaire?

La médiation bancaire permet à chaque client particulier de recourir gratuitement, en cas de litige avec son établissement de crédit à un médiateur qui pourra, après étude du dossier proposer une solution de règlement amiable.

Les établissements de crédit ont l’obligation de désigner (selon une procédure définie et transparente) un médiateur (dont La compétence, l’impartialité et l’indépendance sont garanties) afin d’offrir à leurs clients particuliers la possibilité de régler à l’amiable leurs litiges.

,

Chaque établissement de crédit peut choisir de nommer son propre médiateur ou d'adhérer au service de médiation auprès de l'APTBEF.

Afin que le médiateur puisse rechercher un accord amiable ou proposer une solution pour régler le litige, celui-ci doit recevoir un dossier complet et disposer de tous les éléments de la part des deux parties pour préparer la médiation.

La procédure de médiation est gratuite pour le client. Celui-ci peut, à ses frais, se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers. Les parties ont la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment.

Processus de médiation:

Avant de demander une médiation, le client doit avoir préalablement tenté de résoudre son différend directement avec son établissement de crédit et lui avoir adressé une réclamation écrite selon les Modalités prévues, le cas échéant, dans son contrat. Si le litige persiste, le client peut recourir au médiateur désigné par son établissement, dont les coordonnées figurent sur son site internet, dans ses Conditions générales de service et généralement, sur les relevés bancaires

Pour pouvoir recourir au médiateur auprès de L'APTBEF, le client doit s'assurer que son établissement de crédit ait adhéré au service de médiation proposé par L'Association et ce en signant une Convention qui définit ses relations avec ce service. Cette adhésion implique notamment que l'établissement de crédit s'engage à respecter la **Charte du service de médiation auprès de L'APTBEF**

Pour demander une médiation, il suffit d'adresser au médiateur un courrier explicatif précisant les coordonnées du client concerné par le litige, le nom complet de l'établissement de crédit (tel que figurant sur les relevés bancaires), les faits et les démarches déjà entreprises. La médiation est demandée via le **formulaire en ligne** ou par **voie postale.**

Le médiateur peut demander, à l'une ou à l'autre des parties, un complément d'information ou la copie d'un document qui lui semble nécessaire. La demande de médiation entraîne la levée du secret bancaire à son égard.

Quels sont les litiges concernés par la médiation:

Avant toute démarche vérifiez que l'objet de votre différend entre dans le champ de compétence du médiateur qui couvre:

- L'ensemble des litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit…), de services de paiement , de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne.
- Les litiges relatifs à la commercialisation par un établissement de crédit des contrats d'assurance liés à un produit ou service bancaire.
- Les requêtes concernant l'application d'une procédure de surendettement.

Le médiateur ne peut être valablement saisi si vous ne justifiez pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès de votre établissement de crédit par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

Suite à la réception des documents sur lesquels est fondée votre demande, le médiateur vous notifie sa réponse ainsi qu'à l'autre partie, par voie électronique ou par courrier simple.

Si votre dossier n'est pas recevable au regard de la réglementation, le médiateur vous en informera.
Le médiateur prend contact avec l'établissement de crédit concerné qui est tenu de lui fournir les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission dans les délais qu'il leur impartit

Pour être recevable, votre dossier doit notamment contenir les informations suivantes : vos coordonnées, le nom complet de votre établissement de crédit, un exposé des faits et les copies des documents relatifs au litige (courriers, contrats, relevés bancaires …).

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

Demande de médiation :

La demande de médiation par le client ou son représentant peut s'effectuer en ligne, en complétant le formulaire de demande de médiation OU par l'envoi d'un dossier adressé au médiateur en courrier simple.

Le dossier de demande de médiation doit **impérativement** contenir :
-Les nom et prénom de la personne concernée et son adresse.
-Le nom de l'établissement de crédit concerné.
-Des explications sur le différend et les échanges avec la banque.
-Les attentes du client vis-à-vis du médiateur.
-Tout document qui serait utile à l'étude du dossier.

Après réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client, le médiateur accuse réception de la demande de médiation, par voie électronique ou par courrier simple. Si le dossier n'est pas recevable au regard de la réglementation, le médiateur en informe le client

Après étude du dossier, et si celui-ci est recevable, le médiateur notifie la demande de médiation aux parties et ouvre la procédure de médiation. Il propose une solution pour régler le litige. Le médiateur est tenu de statuer dans un délai **de deux mois** à compter de sa saisine. Il notifie par écrit aux parties le résultat de sa médiation. Celles-ci sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de règlement amiable. En cas de désaccord persistant, chaque partie est libre d'agir en justice

La demande de médiation entraîne la suspension de tout recours judiciaire

Le médiateur

Le médiateur est une personne qui possède les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi qu'une compréhension générale du droit.
Le médiateur est une personnalité indépendante et impartiale. Il instruit le litige avec les éléments qui lui sont communiqués par les deux parties. Il faut donc joindre l'ensemble des documents qui paraissent utiles à la bonne compréhension du litige.
Il est tenu à la confidentialité.

Le médiateur traite les dossiers répondant aux conditions suivantes:

1-Le client justifie avoir adressé une réclamation écrite auprès de l'établissement de crédit (l'agence ou le service clientèle de la banque).

2- Le litige entre dans le champ de sa compétence

Le médiateur refuse de traiter les demandes dans les cas suivants :

-La demande est manifestement infondée ou abusive..
-La demande concerne la politique générale de l'établissement de crédit, notamment en matière de tarification, d'ouverture ou de clôture de compte, d'octroi ou de rupture de crédit.
-La demande relève d'un autre médiateur.
-La demande ne précise pas quel est l'établissement bancaire visé.
-Les réclamations concernant un refus de prêt ou le prix des produits et services qui sont à l'appréciation de la banque

Le médiateur rédige un rapport annuel d'activité:

Le médiateur adresse un rapport annuel au plus tard le 31 mars de chaque année à l'Observatoire des Services Bancaires "OSB". Ledit rapport doit être conforme au rapport-type remis par l'OSB aux médiateurs bancaires et publié sur le site web de l'OSB. Le médiateur peut y formuler des recommandations en vue d'améliorer le fonctionnement du dispositif de la médiation bancaire et pour éviter la survenance répétitive de litiges qui lui sont fréquemment soumis. Il adresse également trimestriellement aussi bien à l'OSB qu'aux établissements de crédit concernés un état circonstancié des litiges traités par ses soins ou en cours de traitement.