

Repère n° 3

# Réglez un litige avec votre banque



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

mise à jour décembre 2005

Ce mini-guide vous est offert



"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 : décembre 2005 • ISSN en cours

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

Il peut arriver qu'un différend  
vous oppose à votre banque  
comme cela pourrait se pro-  
duire 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 vous concernent. Si vous détectez une erreur, prévenez immédiatement votre agence, afin de la réparer. Même s'il s'agit d'une erreur en votre faveur, car la loi vous interdit de

conserver des fonds qui ne vous appartiennent pas. La cause de votre mécontentement peut aussi être le résultat d'une difficulté de communication entre vous et 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 ?

L'agence

C'est par là, bien sûr, qu'il faut commencer. Prenez contact, si c'est possible, avec votre chargé de compte. 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. 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.

# Le Service Relations Clientèle<sup>1</sup>

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.

<sup>1</sup> L'appellation peut varier selon les banques. Mais si votre envoi est libellé au "Service Relations Clientèle", le service du courrier de la banque le fera parvenir au bon destinataire.

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. 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.

# Le médiateur

Si aucune solution n'est ressortie de vos échanges avec les deux niveaux précédents, vous pouvez vous en remettre au médiateur de la banque. Chaque banque est tenue de proposer un médiateur indépendant. 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. Toutefois, l'objet du litige doit entrer dans son champ de compétences.

Dans tous les cas, ce champ couvre au moins la gestion du compte chèque, des moyens de paiement et des opérations courantes. Si votre litige porte sur un autre domaine (produits d'épargne, compte de prêt, assurance...) vérifiez auprès de votre agence que le médiateur est bien habilité à traiter ce sujet, avant de lui envoyer votre dossier à l'adresse figurant sur votre relevé de compte ou sur votre convention de compte,



Si vous ne parvenez pas à trouver l'adresse du médiateur de votre banque, une liste des coordonnées de tous les médiateurs des banques est accessible à partir du site [www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com). Vous pouvez également obtenir cette information en écrivant au Centre d'Information Bancaire – 18 rue La Fayette – 75440 Paris cedex 09. 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 ou un jugement prononcé (sauf accord de la banque). De même, le médiateur n'acceptera pas votre dossier si les recours auprès de l'agence et du Service Relations Clientèle n'ont pas été exercés.

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.

# 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° 1 • Assurance emprunteur  
Convention Belorgey *épuisé*<sup>(1)</sup>
- n° 2 • Le Taux Effectif Global (TEG)
- n° 3 • Réglez un litige avec votre banque
- n° 4 • Banque en ligne :  
guide des bonnes pratiques *épuisé*<sup>(2)</sup>
- n° 5 • La convention de compte
- n° 6 • Quelle garantie pour vos dépôts ?
- n° 7 • Comment régler vos dépenses  
à l'étranger ?
- n° 8 • Maîtriser son taux d'endettement
- n° 9 • Bien utiliser le chèque
- n° 10 • Changer de banque *épuisé*<sup>(3)</sup>

1. cf. n°12

2. cf. hors série "Sécurité des opérations bancaires"

3. cf. hors série "Guide de la mobilité"

- n°11 • N'émettez pas de chèque sans provision
- n°12 • L'accès au crédit malgré un problème de santé - Convention Belorgey
- 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 • Épargne éthique & Épargne solidaire

# Site d'informations pratiques sur la banque et l'argent



les clés  
de la banque



[www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com)

Ce mini-guide a été conçu par le Centre d'Information Bancaire  
18 rue La Fayette 75440 Paris CEDEX 9 • [cles@bf.fr](mailto:cles@bf.fr)