



LES  
MINI-GUIDES  
BANCAIRES

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

Le site pédagogique sur la banque et l'argent

Comment régler  
un litige avec  
ma banque ?

Ce mini-guide vous est offert par :

---

---

Pour toute information complémentaire,  
nous contacter :  
[info@lesclesdelabanque.com](mailto:info@lesclesdelabanque.com)  
[info@lesclesdelamediationbancaire.com](mailto:info@lesclesdelamediationbancaire.com)

Le présent guide est exclusivement diffusé à des fins d'information du public. Il ne saurait en aucun cas constituer une quelconque interprétation de nature juridique de la part des auteurs et/ou de l'éditeur. Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle des textes de ce guide est soumise à l'autorisation préalable de la Fédération Bancaire Française.

Éditeur : FBF - 18 rue La Fayette 75009 Paris - Association Loi 1901  
Directeur de publication : Marie-Anne Barbat-Layani  
Imprimeur : Concept graphique, ZI Delaunay Belleville - 9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis  
Dépôt légal : janvier 2017

## SOMMAIRE

---

<b>Malentendu, anomalie ou litige ?</b>	4
<b>A qui m'adresser en priorité ?</b>	10
<b>Quand écrire au Service Relations Clientèle ?</b>	14
<b>Quand recourir au médiateur ?</b>	18
<b>POUR QUELS LITIGES ?</b>	22
<b>COMMENT PROCÉDER ?</b>	24
<b>COMMENT EST TRAITÉE LA DEMANDE ?</b>	26
<b>Les points clés</b>	29

## INTRODUCTION

**Comme avec tout prestataire de services, les désaccords sont toujours possibles avec votre banque. Si vous avez une réclamation à formuler, voici quelques conseils pratiques et une description des étapes à suivre pour trouver une solution à l'amiable.**

---

# Malentendu, anomalie ou litige ?

---

Votre mécontentement peut avoir pour origine :

- une mauvaise compréhension ou un manque de communication,
- une anomalie, concernant par exemple le fonctionnement de votre carte bancaire, votre relevé de compte, les frais facturés, etc.

L'absence de solution peut conduire à un litige.

## FAVORISER UNE BONNE COMMUNICATION

Le **dialogue régulier** avec votre conseiller **est essentiel** pour lui faire part de votre situation, de vos projets comme de vos difficultés.

Vous le connaissant mieux, il peut comprendre vos besoins et donc mieux vous conseiller.

Si vous estimez que votre conseiller n'est pas à votre écoute ou n'a pas les réponses adaptées, vous pouvez **demandeur** au directeur d'agence **à changer d'interlocuteur**.

Si vous constatez une incompatibilité ou que le dialogue est rompu, vous pouvez **demandeur à changer d'agence**. Vous avez également la possibilité **de changer de banque**, à tout moment, si vous n'êtes pas satisfait de la relation ou des services qu'elle vous propose.



*i*

*Vous pouvez consulter notre guide de la mobilité sur [lesclesdelabanque.com](https://lesclesdelabanque.com)*

## DÉTECTER UNE ANOMALIE

Il est important de **vérifier régulièrement** que **toutes les opérations enregistrées sur votre compte** vous concernent et sont du montant correct. Les services de banque à distance (Internet, téléphone, applications, Guichet Automatique de Banque) vous permettent de suivre votre compte en temps réel, sans attendre le relevé de compte mensuel.

Dès que **vous relevez une erreur**, comme un prélèvement ou une opération que vous n'avez pas autorisés, **effectuez une contestation auprès de votre conseiller**.

L'absence de réponse satisfaisante ou une différence d'appréciation sur l'anomalie que vous avez relevée peuvent conduire à un litige.

---

# A qui m'adresser en priorité ?

---

## **L'agence est le 1<sup>er</sup> niveau de recours.**

Contactez d'abord votre conseiller de clientèle qui est votre interlocuteur de référence ou le directeur.

Réunissez tous les éléments utiles (informations, documents, dates, montants...) pour faire valoir votre point de vue.

*i*

*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.*

Expliquez votre position et **précisez** à votre interlocuteur **ce que vous attendez** de sa part.

A ce niveau, le contact peut se faire par téléphone, courriel ou courrier. Cependant un rendez-vous est toujours préférable : mieux vaut prendre le temps d'une explication calme et sereine.



à noter

---

**SI VOUS ÊTES CLIENT  
D'UNE BANQUE EN LIGNE,  
APPELEZ LE NUMÉRO  
INDIQUÉ SUR SON SITE  
INTERNET.**



---

# Quand écrire au Service Relations Clientèle ?

---

**Si le différend avec votre agence persiste** ou si vous ne recevez pas de réponse, **écrivez** au Service Relations Clientèle **au siège de votre banque** : c'est votre 2<sup>ème</sup> niveau de recours. L'adresse figure sur votre relevé de compte ou sur le site Internet de votre banque.



*Plus vous donnerez d'informations, plus le traitement de votre réclamation sera facilitée.*

**Ce service traitera votre réclamation** en prenant en compte tous les éléments de votre dossier.

Votre réclamation écrite devra :

- expliquer les circonstances et le motif du litige avec une copie des pièces justificatives,
- résumer les démarches entreprises auprès de votre agence (compte-rendu du rendez-vous, copie des courriers...),
- préciser vos attentes pour la résolution de ce litige.

Le Service Relations Clientèle accusera réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de sa réception. Dans un délai de 2 mois, **il vous proposera une solution ou confirmera la réponse de votre agence**. Vous aurez la position officielle de la banque.



**BIEN QU'APPELÉ DE NOMS DIFFÉRENTS SELON LES BANQUES, SI VOUS ÉCRIVEZ AU « SERVICE RELATIONS CLIENTÈLE », VOTRE COURRIER PARVIENDRA AU BON DESTINATAIRE.**

---

# Quand recourir au médiateur ?

---

**Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse de vos interlocuteurs précédents**, vous pouvez soumettre votre litige au médiateur. Chaque banque garantit en effet à ses clients la possibilité de recourir gratuitement au médiateur.



*Vous disposez d'un an pour saisir le médiateur à compter de la réclamation écrite adressée au Service Relations Clientèle de la banque.*

Le médiateur **intervient dans le règlement des litiges entre un client et sa banque** avec compétence et impartialité. Il est inscrit sur la liste des médiateurs tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Il est indépendant et tenu à la confidentialité.

*i*

*La médiation des litiges de la consommation ne concerne que les litiges entre un consommateur et un professionnel.*



### **à savoir**

**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 deux représentants des associations de consommateurs, sont nommés par le Ministre de l'économie.**

## POUR QUELS LITIGES ?

Les litiges bancaires recevables, nationaux et transfrontaliers, concernent :

- **la gestion des comptes** (compte courant, comptes d'épargne,...),
- **les moyens de paiement** (cartes, chèques, virements...),
- **les contrats de crédit** (report d'échéance, remboursement anticipé, rachat de crédit...),
- **la commercialisation des contrats d'assurance** (assurance moyens de paiement, Perp, assurance vie, ...).

Les types de litiges relevant de la compétence du médiateur peuvent varier. Cette information est disponible sur le site internet du médiateur.



à noter

**LA DEMANDE DE  
MÉDIATION N'EST PAS  
RECEVABLE SI LE LITIGE  
A DÉJÀ ÉTÉ EXAMINÉ,  
OU EST EN COURS  
D'EXAMEN, PAR UN AUTRE  
MÉDIATEUR OU PAR UN  
TRIBUNAL.**

## COMMENT PROCÉDER ?

Vous pouvez saisir le médiateur **par courrier simple ou par voie électronique**, sur son site Internet par exemple.

Le site Internet du médiateur permet notamment :

- de s'informer sur le processus de la médiation,
- de connaître le parcours du médiateur, les litiges dans sa compétence, son rapport d'activité,
- de déposer les demandes de médiation avec tous les documents justificatifs,
- d'accéder à la plateforme européenne de résolution de litiges en ligne,

Les coordonnées du médiateur et celles de son site Internet figurent sur le site Internet de votre banque ainsi que sur les conditions générales, les conventions et relevés de compte.



*Pour vos opérations sur des produits financiers, vous pouvez saisir, au choix, le médiateur de l'AMF ([www.amf-france.org/](http://www.amf-france.org/)) ou celui de votre banque (s'il a signé une convention de répartition des litiges avec le médiateur de l'AMF).  
Pour les contrats d'assurance (sauf commercialisation), vous devez vous adresser à la Médiation de l'Assurance ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)).*

## COMMENT EST TRAITÉE LA DEMANDE ?

Si vous n'avez pas épuisé tous les recours (agence, Service Relations Clientèle) ou si votre demande n'entre pas dans son champ de compétence, le médiateur vous informe du rejet de votre demande dans les 3 semaines après réception de votre dossier.

**La médiation intervient dans un délai de 90 jours maximum** à compter de la réception de votre dossier complet (copie des courriers, synthèse de la situation et autre document dont le médiateur pourrait avoir besoin). Une prolongation du délai est possible en cas de litige complexe.



à noter

**VOUS POUVEZ, COMME  
LA BANQUE, VOUS  
RETIRER À TOUT MOMENT  
DE LA MÉDIATION.**

Le médiateur vous informera par courriel ou courrier simple de la solution de médiation qu'il propose. **Vous êtes libre de l'accepter ou de la refuser.**

- En l'acceptant, vous renoncez à porter le litige devant les tribunaux,
- en la refusant, vous gardez la possibilité d'entamer une action en justice.

## LES POINTS CLÉS

# LE RÈGLEMENT D'UN LITIGE



Rassemblez toutes les informations et documents utiles.



Contactez votre agence puis, si besoin, le Service Relations Clientèle par écrit.



Si le litige persiste et qu'il entre dans son champ de compétence, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la banque.



Le médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité.



Le médiateur proposera une solution de règlement amiable du litige, que vous êtes libre d'accepter ou de refuser .

