

Fiche pratique n° 32 : Comment régler un litige avec sa banque ?

Vous avez un différend avec votre banque, que cela porte sur des frais bancaires injustifiés ou sur un autre problème, vous devez procéder par étapes.

Comment régler son litige ? Quels recours disposez-vous ?

Le règlement amiable de votre litige : un traitement par étapes

Vous n'êtes pas d'accord avec des frais bancaires qui vous ont été imputé ou alors victime de fraude à la carte bancaire, la banque tarde à vous rembourser les sommes frauduleusement prélevées, vous devez agir par étapes et si possible de manière écrite afin de laisser une trace des démarches que vous effectuerez.

Dans un premier temps, vous devez contacter, par téléphone ou en prenant rendez vous, votre conseiller clientèle afin de lui expliquer en détail sur quoi porte votre désaccord et sur ce que vous aimeriez obtenir.

Si vous ne parvenez à ce stade là, à trouver une solution, vous devez, dans un deuxième temps, écrire au directeur de votre agence (de préférence par courrier recommandé avec accusé de réception) afin de lui exposer votre cas, l'objet de votre demande et ce que vous comptez obtenir.

Si aucune solution à l'amiable n'a été trouvé avec votre agence, vous pouvez saisir le médiateur de la banque.

Le médiateur bancaire

La médiation bancaire a été instaurée par la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier, dite «loi Murcef», en son article 13.

Ainsi, l'article L. 315-1 du code monétaire et financier dispose : *«Tout établissement de crédit ou de paiement désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II.»*

La loi pose le principe de médiation, mais il faut savoir que les établissements ont la liberté d'organiser leur dispositif de médiation comme bon leur semble : il peut s'agir d'un médiateur propre à la banque (médiateur d'entreprise) ou d'un médiateur commun comme le médiateur auprès de la Fédération bancaire française (FBF).

En général, les coordonnées du médiateur compétent sont indiquées soit sur la convention de compte ou dans le contrat cadre de service de paiement.

En cas de litige persistant avec votre banque, vous pouvez donc saisir le médiateur par courrier recommandé avec accusé de réception en étant le plus clair et le plus concis possible sur l'objet de votre saisine. Vous devez également lui envoyer l'intégralité de votre dossier permettant d'attester de votre demande (comme par exemple, photocopies de vos démarches préalables auprès de l'établissement bancaire concerné...)

La loi prévoit que «*le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine* ».

Concernant la portée de la solution émise par le médiateur, celle-ci n'a aucune valeur contraignante et les parties sont libres de l'accepter ou non.

Pour connaître la liste des médiateurs établis par le Comité de la médiation bancaire et publiée par la Fédération Bancaire Française, consultez le lien suivant :

[http://www.fbf.fr/fr/la-banque-des-particuliers/rerelations-banques-clients/mediation/annuaire-des-mediateurs-des-banques-\(mise-a-jour-septembre-2011\)](http://www.fbf.fr/fr/la-banque-des-particuliers/rerelations-banques-clients/mediation/annuaire-des-mediateurs-des-banques-(mise-a-jour-septembre-2011))