

Saisir le médiateur bancaire

Vous avez un litige avec votre établissement bancaire. Après un recours infructueux auprès de votre agence puis auprès du service clientèle de votre banque, vous décidez de porter le litige devant le médiateur bancaire.

La règle de droit

En cas de litige avec votre banque, la première démarche à entreprendre est de déposer une réclamation écrite auprès de votre agence bancaire.

A défaut de réponse satisfaisante, il vous appartient ensuite de soumettre votre différend au service relation clientèle du siège social de votre banque en lui adressant une réclamation écrite.

Ce n'est qu'en l'absence d'accord ou de réponse à vos courriers dans un délai de 2 mois que vous pouvez alors saisir le médiateur bancaire.

Ce dernier a pour mission de rechercher un règlement amiable à votre litige, à condition toutefois qu'il relève de sa compétence. En principe, le médiateur est compétent pour tout litige qui découle de la gestion de votre compte chèques, de vos moyens de paiement et des opérations bancaires courantes.

Depuis 2008, il traite aussi des conflits sur l'épargne, les instruments financiers et les contrats de crédit.

Attention, il n'est pas compétent pour les litiges sur les refus de prêt ou sur les contestations des prix de services bancaires.

Le médiateur bancaire doit émettre un avis justifié par une règle de droit ou simplement fondé sur la recherche de l'équité, dans un délai de 2 mois à compter de sa saisine.

Cet avis doit vous être adressé par courrier. Il est toujours soumis à l'accord des deux parties.

Vos démarches

Le recours au médiateur est gratuit. La saisine s'effectue par courrier : vous devez lui faire une description de votre différend et joindre à l'appui de votre déclaration toutes les pièces du dossier en votre possession, et, notamment, la copie des courriers adressés à votre agence et au service des relations clientèle de votre banque.

En principe, les coordonnées du médiateur sont indiquées dans votre convention de compte ainsi que sur vos relevés bancaires : il peut s'agir soit d'un médiateur propre à votre banque, si elle en a désigné un, soit du médiateur nommé par la Fédération bancaire française.

Source : Le Particulier

Si le litige persiste...

Si l'avis rendu par le médiateur ne vous satisfait pas ou si la banque refuse de s'y soumettre, vous restez libre de porter votre différend devant les tribunaux. En tout état de cause, les contestations et des déclarations qui auront été recueillies par le médiateur pendant la médiation ne pourront être ni produites ni invoquées, sans votre accord et celui de la banque, pendant la procédure.

A, le .../.../

Madame, Monsieur,

Un différend concernant la gestion de mon compte bancaire m'oppose à ma banque.

Après avoir en vain tenté d'obtenir satisfaction auprès de mon agence d'abord, puis du service relations clientèle, je me permets de solliciter votre recours, comme me l'y autorise l'article L. 316-1 du code monétaire et financier.

A cet effet, vous trouverez, joint à ma demande, mes coordonnées personnelles et bancaires, un descriptif du litige que je vous sou mets, ainsi qu'une copie de l'ensemble des courriers échangés avec mon agence bancaire et le service relations clientèle.

Veillez agréer....

Signature