

# Comment saisir le médiateur de la banque

**Un dossier bien préparé permet une médiation rapide et efficace.  
Les associations de consommateurs sont là pour vous conseiller.**

➔ *Pour saisir le médiateur, vous devez obligatoirement passer par les étapes suivantes*

## ÉTAPE N° 1 – Dans votre agence

Essayez de régler le problème avec votre conseiller direct ou ses responsables hiérarchiques.

Expliquez-lui la nature et les raisons de votre contestation. Le contact peut se faire par téléphone mais un rendez-vous en face à face est toujours préférable.

⇒ **Si le différend persiste, passez à l'étape 2.**

## ÉTAPE N° 2 – Auprès du directeur de votre agence

Expliquez-lui la nature et les raisons de votre contestation. Envoyez la lettre en recommandé avec accusé de réception, cela constitue la preuve de votre intervention auprès de votre agence.

⇒ **Vous n'êtes toujours pas satisfait, passez à l'étape 3.**

## ÉTAPE N° 3 – Auprès du Service relations Clientèle de votre banque

Adressez votre réclamation (par lettre recommandée avec accusé de réception) au siège social ou au siège de votre banque sans oublier 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 :

- accepte votre réclamation et vous propose un arrangement à l'amiable (demandez un écrit qui sert de preuve),
- refuse votre réclamation et vous en explique les raisons (demandez un écrit qui sert de preuve).

⇒ **Vous n'êtes toujours pas satisfait, passez à l'étape 4.**

## ÉTAPE N° 4 – Saisir le médiateur

Adressez votre demande par lettre recommandée avec accusé de réception en mentionnant :

- vos coordonnées personnelles et bancaires,
- les dates des principaux événements à l'origine du problème,
- la nature exacte de ce problème,
- les décisions ou réponses contestées de la banque,
- la demande précise de ce que vous attendez.

Joignez les photocopies des courriers échangés avec l'agence bancaire et la banque et notamment sa dernière réponse.

### Les coordonnées du médiateur :

- l'adresse figure sur votre relevé de compte ou sur votre convention de compte,
- sur le site Internet de votre banque ou celui de la Fédération bancaire française [www.fbf.fr](http://www.fbf.fr)

### ► L'avis du médiateur :

Si votre dossier est recevable, l'intervention du médiateur peut faciliter la recherche d'une ultime solution amiable. Après examen du dossier, il prononce un avis et le soumet 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. Cependant, le recours à un juge est possible à tout moment et met un terme à la procédure de médiation.

Chaque banque est légalement tenue de proposer à ses clients particuliers un médiateur indépendant et en toute confidentialité. Le recours à ce médiateur est gratuit et votre dossier sera traité dans un délai maximum de **2 mois**.

Le médiateur est compétent pour les litiges relatifs à la gestion du compte chèque, aux moyens de paiement et aux opérations courantes, mais également ceux qui peuvent apparaître dans la gestion des contrats d'épargne et de prêt.

*Il n'a jamais compétence pour un litige concernant un refus de prêt ou les prix des services. De plus, le recours au médiateur n'est plus possible si une procédure judiciaire est engagée et à plus forte raison si un jugement est prononcé (sauf accord de la banque).*

