



Union d'associations de
consommateurs

Cette année, Mardi gras sera fêté le
mardi 21 Février 2023.

La tradition veut que cette date
soit fixée 47 jours avant Pâques.



CTRC-FC

8 rue des Vieilles Perrières

25000 BESANCON

Tel : 03 81 83 46 85

Mail : ctrc.fc@wanadoo.fr

NEWSLETTER DU CTRC DE FRANCHE-COMTÉ

Le 15 Février 2023

Le Médiateur bancaire

Vous rencontrez un litige vous opposant à votre établissement bancaire ? Vous n'arrivez pas à obtenir gain de cause auprès de celui-ci ? Vous pouvez faire appel au Médiateur bancaire. Présentation de cette instance.

Qu'est-ce qu'un Médiateur bancaire et quel est son rôle ?

Le Médiateur bancaire a le statut de Médiateur à la consommation. Il doit ainsi accomplir sa mission en toute indépendance et impartialité. L'indépendance et la compétence du Médiateur sont vérifiées par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Lorsqu'un différend vous oppose à votre banque, vous pouvez saisir son Médiateur. Son rôle est d'aider à la résolution du litige.

Quand saisir le Médiateur ?

« Vous pouvez saisir le médiateur de votre banque si vous rencontrez des difficultés concernant les services qu'elle vous fournit engendrant une situation de différend entre vous et votre banque difficile à résoudre.

Avoir recours au médiateur bancaire est une démarche gratuite qui peut vous aider à résoudre ce problème. Si sa médiation aboutit à une résolution de votre litige, vous êtes ainsi dispensé d'une action judiciaire pouvant se révéler longue et coûteuse.

Pour saisir le médiateur bancaire, vous devez avoir tenté de résoudre directement auprès de votre banque le litige qui vous oppose par le biais d'une réclamation écrite. C'est pourquoi, avant d'avoir recours au médiateur bancaire, il est indispensable de vous rapprocher :

- de votre conseiller bancaire dans un premier temps
- du service client de votre banque dans un deuxième temps.

Il est vivement recommandé, dans le cadre de ces démarches préalables, d'adresser un recommandé avec accusé de réception, à même de prouver les actions que vous avez mises en place afin

de résoudre le litige. Si vous n'êtes pas en mesure de prouver que vous avez déjà tenté de résoudre le problème avec votre banque, votre demande ne sera pas prise en compte. Si la réponse ne vous satisfait pas ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois (15 jours pour un différend relatif à un service de paiement), vous pouvez, à ce moment, saisir le médiateur ».

À savoir : « Dans certaines situations, le médiateur bancaire ne peut intervenir dans le cadre de la résolution d'un litige. Cela est notamment le cas lorsque :

- votre **litige a déjà été examiné** ou est **en cours d'examen** par un autre médiateur ou un tribunal
- un **délai supérieur à 1 an** s'est écoulé entre la réclamation que vous avez adressée à la banque et le moment où vous saisissez le médiateur ».

Comment saisir le médiateur bancaire ?

« Vous pouvez le saisir par courrier en envoyant une lettre au médiateur de votre établissement bancaire. Son adresse est indiquée sur le site de votre établissement bancaire.

Quelle réponse peut vous faire le médiateur ?

Dès réception de votre demande de médiation, le médiateur doit vous adresser une notification de sa saisine, par courriel ou par courrier. Il dispose ensuite d'un délai de 90 jours maximum pour vous faire parvenir une proposition de solution, qu'il adresse conjointement à votre banque. Toutefois, si le médiateur estime que la résolution du litige est complexe, ce délai peut être prolongé. Vous en êtes alors informé.

Le médiateur transmet une proposition de solution qui doit vous permettre, vous et votre banque, de résoudre le litige. Celle-ci peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

À savoir : Le recours au médiateur suspend le délai de 2 ans pendant lequel vous pouvez saisir la justice. Le délai reprend à partir du moment où le médiateur transmet sa proposition de solution ».

Quelles suites pouvez-vous donner à la médiation ?

« Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur bancaire, votre banque l'est également. Vous disposez à cet effet d'un délai, dont vous informe le médiateur. Enfin, si la solution proposée par le médiateur ne vous convient pas ou qu'elle ne convient pas à votre banque, vous pouvez toujours avoir recours à la juridiction compétente :

- le tribunal d'instance dans le cas d'un litige concernant des sommes d'un montant égal ou inférieur à 10 000 €
- le tribunal de grande instance dans le cas d'un litige concernant des sommes d'un montant égal ou supérieur à 10 000 € ».

Sources : <https://www.economie.gouv.fr>