

Réclamations



Version 22/05/2023

Ce document est la propriété exclusive de la Banque de France, opérateur national EDUCFI. Il est fourni gratuitement à titre purement informatif sans que cette mise à disposition entraîne un quelconque transfert des droits de propriété intellectuelle sur ledit document. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle du document sans le consentement de la Banque de France constitue un délit de contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

SOMMAIRE

I. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

II. Réclamer auprès d'un professionnel

III. Saisir un médiateur : assurance, banque ou placements financiers

IV. Saisir la justice



I. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

☑ La définition du **dictionnaire Larousse** :

Action de s'adresser à l'autorité pour :

- ” se plaindre de quelque chose,
- ” protester,
- ” signaler une malfaçon,

exemple : bureau des réclamations.



Idée de se manifester auprès d'un professionnel pour lui faire part d'un **désaccord**.

I. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

La définition du **droit européen** :

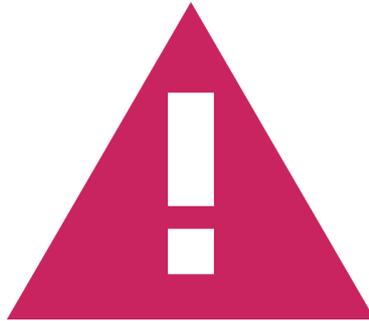
La réclamation du consommateur est une déclaration actant auprès d'un **organisme de traitement des réclamations** :

le mécontentement exprimé par un consommateur envers un professionnel,

- ” en particulier dans le cadre de la **promotion**, de la vente ou de la fourniture d'un bien ou d'un service,
- ” dans le cadre de **l'utilisation** d'un bien ou d'un service, ou d'un service **après-vente**.

I. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

- ☑ La réclamation n'est pas une **demande d'information**.
- ☑ La demande d'information n'exprime pas de mécontentement.
- ☑ La demande d'information est caractérisée par un besoin d'éclaircissement du consommateur formulé auprès du professionnel.



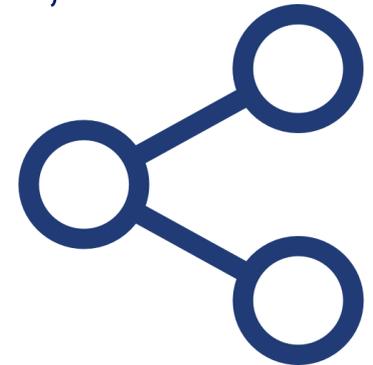
La demande d'information non satisfaite est une réclamation en devenir.

II. Réclamer auprès du professionnel

Les différentes étapes de la réclamation (1)

 Prendre contact avec le professionnel par différents moyens au choix :

- ” déplacement physique chez le professionnel,
- ” appel téléphonique,
- ” formulaire en ligne du professionnel,
- ” email,
- ” lettre.



Contacter le professionnel et l'informer du différend peut souvent mettre fin à la réclamation.

II. Réclamer auprès du professionnel

Les différentes étapes de la réclamation (2)

Exposer sa réclamation de préférence au moyen d'un support écrit durable* :

- ” énoncer l'objet du litige et joindre la copie de tout document et correspondance utiles,
- ” regarder dans son contrat si le professionnel dispose d'un service dédié au traitement des réclamations,
- ” adresser sa correspondance au service dédié au traitement des réclamations ou, à défaut, à la direction générale du professionnel.

*formulaire en ligne, courriel ou lettre

II. Réclamer auprès du professionnel



En savoir plus

 **Recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en charge du contrôle des banques et des assurances aux professionnels :**

- ▄▄ indiquer à leurs clients les coordonnées des services de traitement des réclamations, le circuit et les délais de traitement,
- ▄▄ apporter une réponse aux réclamations dans le délai auquel ils s'engagent et au plus tard dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de la réclamation

II. Réclamer auprès du professionnel

☑ Nul n'est censé ignorer la loi (exemples)

☞ **article L. 133-45 du code monétaire et financier** : « Les prestataires de services de paiement mettent en place et appliquent des procédures destinées au traitement des réclamations des utilisateurs de services de paiement... »

☞ **article L. 112-2 du code des assurances** :

«[...] Les documents remis au preneur d'assurance précisent[...] les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat[...]».

☞ **article L. 221-6-2 du code de la mutualité** :

«Le règlement mutualiste ou le contrat ou la notice d'information précisent les modalités d'examen des réclamations relatives au bulletin d'adhésion, règlement et contrat[...] ».



III. Saisir un médiateur : assurance, banque ou placements financiers

-  **Tout professionnel doit offrir** à un consommateur de biens ou de services, la possibilité de recourir à un médiateur en cas de litige de nature contractuelle et lui communiquer ses coordonnées.
-  **Les conditions préalables à la saisine du médiateur :**
 - ” avoir déjà porté sa réclamation écrite auprès du professionnel et que celui-ci n’y a pas répondu dans le délai de 2 mois à compter de sa réception ou y a répondu défavorablement pour tout ou partie.
 - ” ne pas avoir déjà saisi la justice de ce litige.
-  La médiation est un mode alternatif de règlement amiable des litiges. **Le consommateur est libre de respecter ou non sa décision.**

III. Saisir un médiateur : assurance, banque ou placements financiers



- ☑ Chaque médiateur met à disposition des consommateurs de son secteur d'activité, un **site internet** avec la possibilité de le **saisir en ligne**.
- ☑ Tout médiateur doit pouvoir être saisi **par voie postale**.
- ☑ La saisine du médiateur est **gratuite**.
- ☑ Chaque médiateur doit **accuser réception** d'une demande de médiation auprès des parties concernées.

III. Saisir un médiateur : assurance, banque ou placements financiers

- ✓ Le médiateur se prononce sur le litige qui lui est soumis dans un **délai de 3 mois.**
- ✓ Le médiateur, à défaut de mettre les parties d'accord, **propose une solution au litige.**
- ✓ Les parties sont **libres d'accepter** ou non **la solution du médiateur** et sont invitées à lui faire part de leur choix.
- ✓ Les parties **restent libres de saisir la justice.**



Les services financiers concernent l'assurance, la banque ou les placements financiers. Chaque secteur dispose de son/ses médiateur(s).

III. Saisir un médiateur : assurance, banque ou placements financiers

1. Saisir le médiateur de l'assurance

 La médiation assurantielle peut prendre différentes formes, c'est la raison sociale de l'entreprise qui détermine le médiateur compétent :

Entreprises régies par le code des assurances : médiation de l'assurance

” [Site internet dédié](#)

” Adresse postale : Médiation de l'assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09

Mutuelles santé régies par le code de la mutualité : médiateur de la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF)

” [Site internet dédié](#)

” Adresse postale : Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française, FNMF, 255 rue de Vaugirard, 75719 PARIS cedex 15

III. Saisir un médiateur : assurance, banque ou placements financiers

1. Saisir le médiateur de l'assurance

- ☑ La médiation assurantielle peut prendre différentes formes, c'est la raison sociale de l'entreprise qui détermine le médiateur compétent :

Institutions de prévoyance régies par le code de la sécurité sociale : médiateur du Centre Technique des Institutions de Prévoyance (CTIP)

” [Site internet dédié](#)

” Adresse postale : Médiateur de la protection sociale (CTIP), 10, rue Cambacérès, 75 008 PARIS

- ☑ Les coordonnées du médiateur doivent être fournies à l'assuré qui en fait la demande à son assureur.

III. Saisir un médiateur : assurance, banque ou placements financiers

2. Saisir le médiateur bancaire

La médiation bancaire est organisée par groupement fédéral ou par groupe bancaire :

Médiateur de la Fédération Bancaire Française (FBF) pour la plupart des [entreprises adhérentes à la FBF](#)

☞ [Site internet dédié](#)

☞ Adresse postale : Le médiateur auprès de la FBF, CS 151, 75422 Paris Cedex 09

Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières (ASF) pour la plupart des entreprises adhérentes à l'ASF

☞ [Site internet dédié](#)

☞ Adresse postale : Monsieur le Médiateur de l'ASF, 75854 PARIS CEDEX 17

III. Saisir un médiateur : assurance, banque ou placements financiers

2. Saisir le médiateur bancaire

La médiation bancaire est organisée par groupement fédéral ou par groupe bancaire :

Médiateurs indépendants de groupes bancaires ayant fait le choix d'un médiateur hors fédération : Société générale, Crédit mutuel, etc...

Les coordonnées du médiateur bancaire :

- ▮ figurent sur la **convention de compte, sur les relevés bancaires**, ainsi que sur le site internet de l'établissement.
- ▮ doivent également être fournies **au client qui en fait la demande** à son banquier.

III. Saisir un médiateur : assurance, banque ou placements financiers

3. Saisir le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Pour les placement financiers ou les litiges avec les sociétés cotées en bourse, il existe un médiateur spécialisé et non exclusif de l'AMF : Marielle Cohen-Branche.

- ” [Vérifier si mon litige entre dans le champs du médiateur de l'AMF](#)
- ” [Lien vers le formulaire de réclamation](#)
- ” [Guide pédagogique : le médiateur de l'AMF](#)
- ” [Vidéo de présentation du médiateur](#)

III. Saisir un médiateur : assurance, banque ou placements financiers

En résumé...



IV. Saisir la justice



✓ **En cas d'échec des démarches amiables**, l'ultime voie de recours consiste à porter sa réclamation devant le **tribunal compétent**.

✓ Depuis septembre 2022, le justiciable n'est plus tenu de justifier au préalable d'une tentative de conciliation menée par un conciliateur de justice, d'une tentative de médiation ou d'une tentative de procédure participative.

→ **Possibilité d'introduire une action judiciaire directement**

IV. Saisir la justice



Depuis le 1^{er} janvier 2020 : le tribunal judiciaire remplace les anciens Tribunaux d'instance et de grande instance

Ce tribunal devient la juridiction de principe pour toute matière, à l'exception de celles dévolues à certains tribunaux spécifiques (commerce, prud'homme...)

La compétence territoriale : le tribunal compétent est celui du domicile du défendeur



Il faut toujours vérifier dans son contrat s'il y figure des règles spécifiques de compétence en cas de contentieux.



Mes questions d'argent

Le portail national de l'éducation économique, budgétaire et financière



mesquestionsdargent.fr

LA BANQUE DE FRANCE A VOTRE SERVICE :

UN CORRESPONDANT INCLUSION FINANCIÈRE (CORIF) DANS CHAQUE DÉPARTEMENT

- Pour toute question ou de besoin de contact sur des cas individuels relatifs à :
 - La procédure de surendettement
 - La procédure de droit au compte
 - Les fichiers d'incidents
 - Le plafonnement des frais bancaires ou l'offre clientèle fragile
 - Les questions de réglementation bancaire ou d'assurance
 - Le microcrédit



Contactez le
**CORRESPONDANT
INCLUSION
FINANCIÈRE**
de votre
département



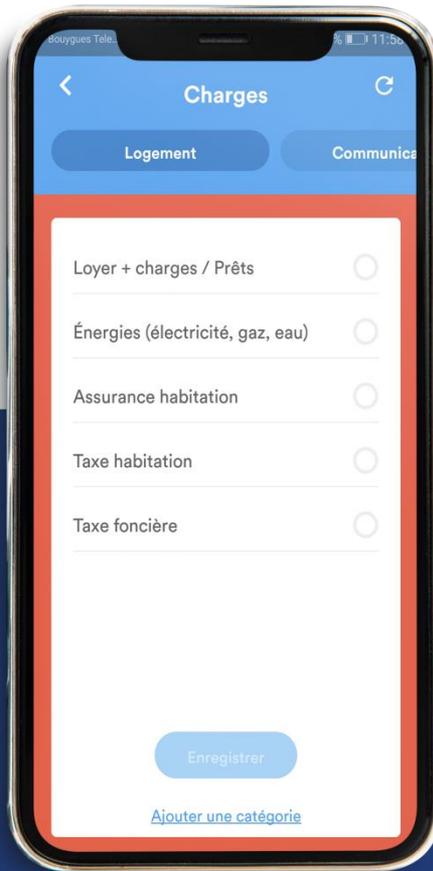
PAR COURRIEL
corifXX@banque-france.fr
(XX : n° du département)



3414 dites « CORIF »
du lundi au vendredi de 8 h à 18 h
Prix d'un appel local

Retrouvez ces informations sur notre site Internet : www.banque-france.fr (Espace particuliers)

Application Pilote Budget



TOUS PUBLICS

Application

COMMANDE
VOCALE



PRENEZ LE CONTRÔLE
DE VOTRE
PORTE-MONNAIE
AVEC

Pilote Dépenses



GRATUITE

En savoir plus

Ressources externes



www.mesquestiondargent.fr

www.particuliers.banque-france.fr

www.citeco.fr

www.abc-economie.banque-france.fr

Nous suivre sur les réseaux sociaux :



@MQDA_BDF



@mesquestionsdargent



Mes questions d'argent

Contact

educfi@banque-france.fr