

Réclamations



Comprendre l'éducation économique, budgétaire et financière des publics

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.



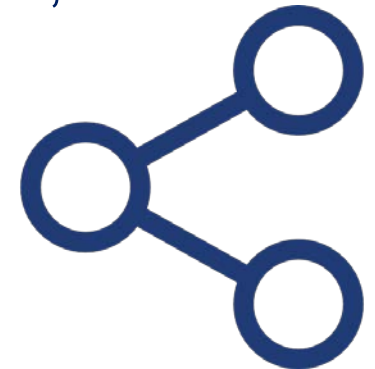
**La demande d'information non satisfaite
est une réclamation en devenir.**

II. Réclamer auprès du professionnel

Les différentes étapes de la réclamation

 Prendre contact avec le professionnel par différents moyens au choix :

- ▮▮ déplacement physique chez le professionnel,
- ▮▮ appel téléphonique,
- ▮▮ email,
- ▮▮ lettre simple.



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

Exposer sa réclamation par écrit de préférence sous pli recommandé avec accusé de réception :

- ” 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.
- ” [Un modèle de lettre type de réclamation](#)

II. Réclamer auprès du professionnel



En savoir plus

- ☑ **Recommandations 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 un délai de deux mois après leur réception.

II. Réclamer auprès du professionnel

 Nul n'est censé ignorer la loi :

☞ **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 :

entreprise régies par le code des assurances : médiateur de la Fédération Française de l'Assurance (FFA)

”” [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 : BNP Paribas, 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](#)
- ” [Lien vers le Blog du médiateur](#)
- ” [Vidéo de présentation du médiateur](#)

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**.

- ☑ **2 types de compétence sont à prendre en considération pour choisir le tribunal :**
 - ” la compétence d'attribution qui dépend de l'enjeu financier du litige,
 - ” la compétence territoriale.

IV. Saisir la justice



La compétence d'attribution

Litige < 10 000 €



Tribunal d'Instance (TI)

Litige > 10 000 €



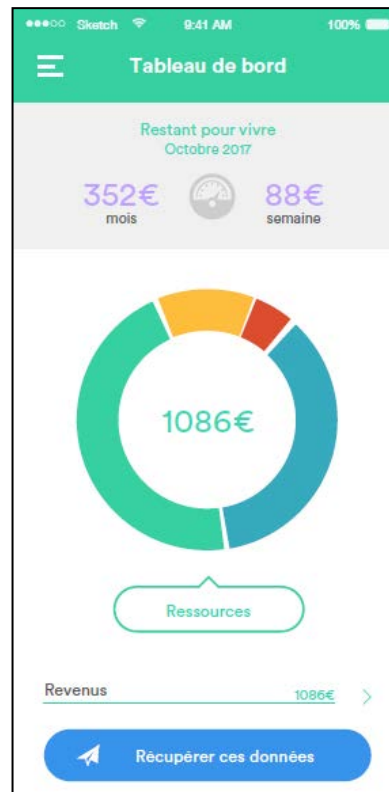
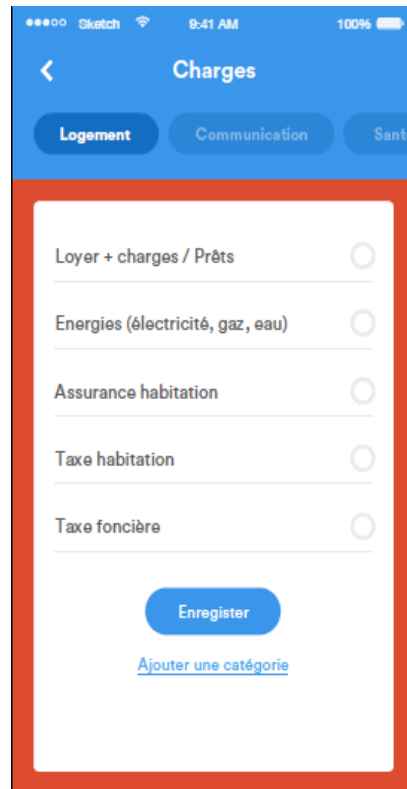
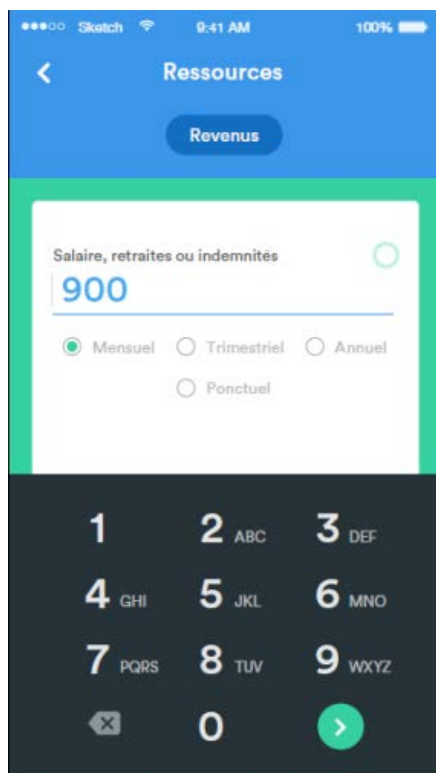
Tribunal de Grande Instance (TGI)

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

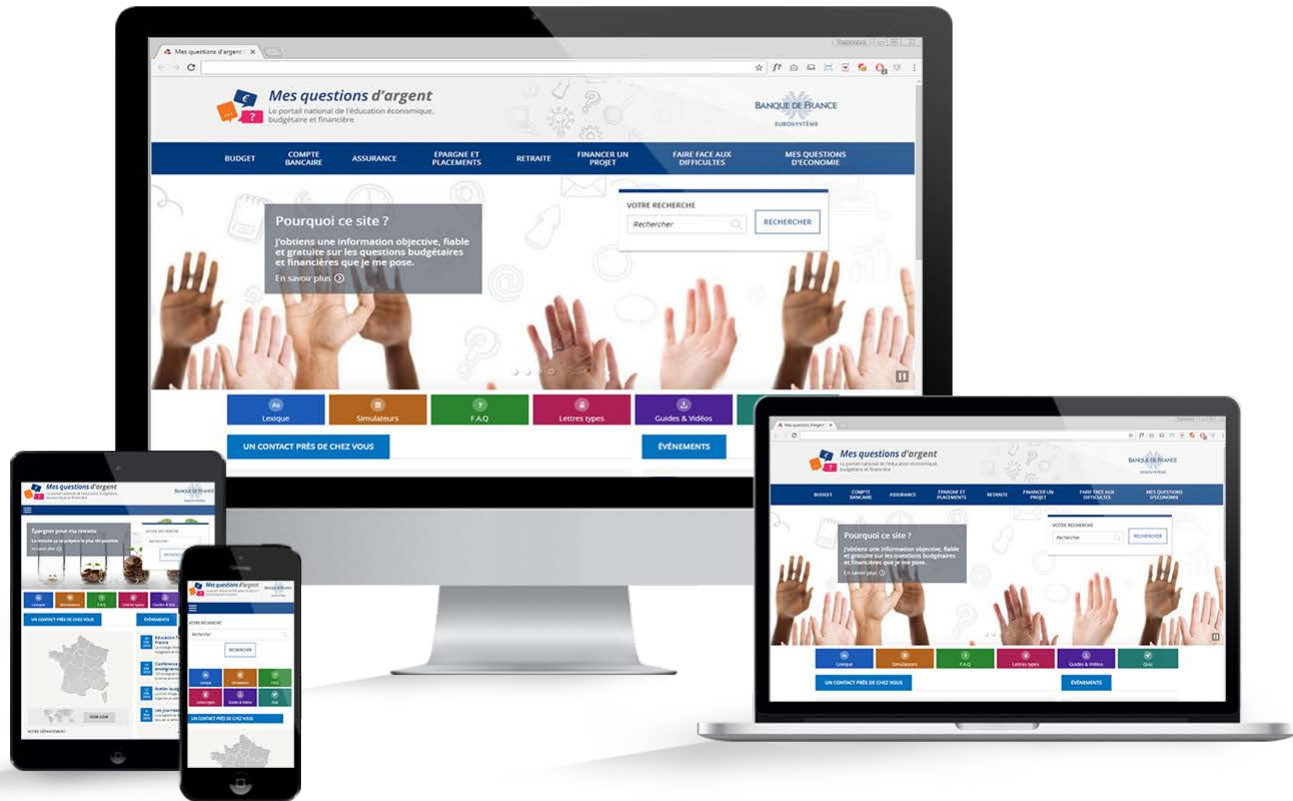


Il faut toujours vérifier dans son contrat s'il y figure des règles spécifiques de compétence en cas de contentieux.

Pilote Budget une application pour gérer son budget



Mesquestionsdargent.fr



Mes questions d'argent

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

www.mesquestionsdargent.fr

PRENEZ RENDEZ-VOUS À LA BANQUE DE FRANCE OU FAITES UNE DEMANDE EN LIGNE

1 Connectez-vous sur
accueil.banque-france.fr ou
www.banque-france.fr
/contactez-nous



2 Créez votre compte

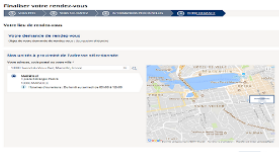
3 Faire une demande

3 Prendre un rendez-vous

4 Complétez votre espace
personnel

4 Complétez votre
espace personnel

5 Choisissez
• votre lieu de RDV



5 Chargez vos
justificatifs

• votre horaire

6 Envoyez votre
demande

6 Recevez votre confirmation
de rendez-vous par mail



Flyer MODAC WEB

Un contact de proximité



Coordonnées



Contact

Nom :

Numéro de téléphone :

E-mail :

En savoir plus



<https://www.banque-france.fr>

[FFSA - Formulaire de saisine du médiateur](#)

[FNMN - Formulaire de saisine du médiateur](#)

[CTIP - Formulaire de saisine du médiateur](#)

[FBF - Formulaire de saisine du médiateur](#)

[ASF - Formulaire de saisine du médiateur](#)

[Saisir le Tribunal d'Instance \(TI\)](#)

[Saisir le Tribunal de Grande Instance \(TGI\)](#)

[La charte de la médiation de l'assurance](#)

[Le rapport d'activité du médiateur de la FBF](#)



Mes questions d'argent

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

<https://www.mesquestionsdargent.fr>

Le portail d'information des questions liées à l'argent