

Comment régler un litige avec son vendeur de produits financiers?

Elsa Aubert

Direction des relations avec les épargnants

Le 16 novembre 2011

INDEMNISEZ-MOI OU JE VOUS
OBLIGE A LIRE LA REGLEMENTATION !!!

PITIE, TOUT
MAIS PAS CA !!!



MICHEL DUPISSOT

Plan de la présentation

I Auprès de qui réclamer?

1. L'interlocuteur habituel et le service relations clientèle
2. Les médiateurs

II Comment bien réclamer?

1. Une réclamation écrite claire et précise
2. Une réclamation documentée
3. Une réclamation effectuée dans les meilleurs délais

I Auprès de qui réclamer?



I Auprès de qui réclamer?

1. L'interlocuteur habituel et le service relations clientèle

- **L'interlocuteur habituel**

- A ce niveau, le contact peut se faire par téléphone mais un rendez-vous en face à face est toujours préférable.
- Si le différend persiste après cet entretien, écrire au Directeur de l'agence ou prendre rendez-vous avec lui.

- **Le service relations clientèle**

- Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec l'agence, écrire au service relations clientèle. (coordonnées dans la convention de compte, le contrat d'assurance...).
- Souvent rattaché à la Direction générale, ce service traitera la réclamation avec le recul nécessaire.
- Dans son courrier de réponse, le service relations clientèle proposera une solution ou expliquera les raisons pour lesquelles aucune suite favorable ne peut être donnée.
- En cas d'absence de réponse dans un délai raisonnable ou de réponse insatisfaisante, saisir le médiateur.

I Auprès de qui réclamer?

2. Les médiateurs

- **Les médiateurs par secteur: Banque/ Finance/ Assurance**

- **Les médiateurs: un recours amiable et ultime**

- Etant une instance d'examen amiable des réclamations, le médiateur ne peut plus être saisi lorsqu'une procédure judiciaire est engagée ou lorsqu'un jugement est prononcé.

- La saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes ou en cas de non réponse à sa demande écrite dans un délai raisonnable et parfois déterminé.

- **Les médiateurs: une charte**

Consultez-là pour vérifier que votre litige relève de la compétence du médiateur et pour connaître les modalités de saisine et de déroulement du processus.

I Auprès de qui réclamer?

2.1 Les médiateurs bancaires

Les médiateurs bancaires

- **Suite à la loi MURCEF du 11 décembre 2001, les banques ont dû créer des postes de médiateurs pour le traitement de certains litiges.**
Les banques se sont généralement dotées de leur propre médiateur. Toutefois, pour celles qui ne souhaitaient pas avoir un médiateur interne, la Fédération Bancaire Française a mis en place un service de médiation commun à la disposition des banques.
- **La loi Chatel du 3 janvier 2008 a étendu la médiation bancaire à l'ensemble des produits et services bancaires:** c'est-à-dire aux litiges portant sur la convention de compte, l'ouverture, le fonctionnement et la clôture du compte, aux litiges portant sur les services et moyens de paiement attachés au compte (chéquier, carte bancaire...), aux litiges portant sur les contrats d'épargne, les contrats de prêt, les instruments financiers.
- **Les coordonnées du médiateur** figurent dans la convention de compte signée à l'ouverture du compte et sur les relevés de compte. A défaut, regarder le site Internet de la banque ou se renseigner auprès de l'agence.
- **Adresses des médiateurs bancaires:**
<http://www.banque-france.fr/fr/instit/telechar/services/mediateurs.pdf>

I Auprès de qui réclamer?

- Encadrement de l'intervention du médiateur par une charte

Chaque établissement bancaire doit établir une charte de la médiation sous le contrôle du Comité de la médiation bancaire.

Leur contenu varie selon les banques. Mais il y a des principes communs:

- **une procédure gratuite, écrite et confidentielle;**
- **une procédure rapide;**
- **suspension de la prescription;**
- **possibilité de saisir les juridictions à tout moment;**
- **le médiateur émet un avis ou une recommandation motivée en droit et/ou en équité sur le différend;**
- **l'avis du médiateur ne lie pas les parties.**

I Auprès de qui réclamer?

N.B. sur la Banque de France:

- La Banque de France **n'a pas autorité pour régler les problèmes ou les litiges qui interviennent entre les banques et leurs clients.**
- En revanche, elle donne des **informations générales sur la réglementation et les pratiques bancaires.**

Pour cela, contacter le service d'accueil téléphonique de la Banque de France, du lundi au vendredi, de 8h à 18h, au 0 811 901 801.

- La Banque de France peut enfin apporter des informations et/ou rendre service dans les situations suivantes : difficulté à ouvrir un compte bancaire, fichage bancaire et surendettement.

I Auprès de qui réclamer?

Les médiateurs bancaires

N.B. sur le médiateur de l'Association française des sociétés financières (ASF)

- Cette médiation ne s'applique qu'aux **établissements de crédit** qui adhèrent à l'ASF et qui ont reconnu la compétence de son médiateur.
- **Le médiateur est compétent pour les litiges individuels portant sur les contrats de crédit à la consommation ou les contrats de crédits immobiliers conclus par les particuliers pour leurs besoins personnels.**

Ainsi, il est compétent pour les explications de décompte, les utilisations frauduleuses de cartes de crédit, les remboursements anticipés de prêt....

- **Il n'est pas compétent pour les litiges portant sur des réaménagements ou des rééchelonnements de remboursement de dettes, sur le refus de crédit ou sur les conditions d'acceptation des financements.**
- M. le Médiateur de l'ASF: 75854 PARIS CEDEX 17.
<http://www.asf-france.com/mediation/>

I Auprès de qui réclamer?

2.2 Le médiateur de l'AMF

- **Domaine de compétence**

Le médiateur de l'AMF est habilité à recevoir les réclamations qui entrent dans le champ de compétence de l'AMF, c'est-à-dire qui concernent les marchés financiers et les produits financiers: information des investisseurs, exécution des ordres, gestion de portefeuille, conseil en investissement, tenue de compte conservation...

 **Il n'est pas compétent en matière bancaire, de produits d'assurance-vie et de fiscalité.**

Le médiateur de l'AMF, tout comme l'AMF, ne se prononce pas sur l'intérêt que peut présenter un placement particulier ou sur la pertinence du choix d'un intermédiaire financier agréé.

I Auprès de qui réclamer?

- **Le fonctionnement : la charte de la médiation**

- La procédure de médiation est **gratuite, confidentielle et écrite.**
- La saisine du médiateur **suspend la prescription de l'action civile et administrative** durant la procédure de médiation.
- Toute réclamation adressée au médiateur de l'AMF doit avoir été **précédée d'une première démarche** ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès du prestataire de services d'investissement.
- La procédure de médiation ne peut être mise en œuvre que si **les deux parties acceptent d'y recourir.**
- La durée de la médiation est en principe de **3 mois** à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par l'une et l'autre partie.
- **Les deux parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux.** Cette saisine met fin à l'intervention du médiateur. Dans ce cas, les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ne peuvent pas être produits ni être invoqués devant les juridictions.
- **Le médiateur de l'AMF ne rend pas un avis** mais il cherche à concilier les parties lorsque cela est possible.

I Auprès de qui réclamer?

Le médiateur de la finance

- **La saisine du Médiateur de l'AMF**
 - **Par courrier:**
Autorité des marchés financiers
Le Médiateur
17 place de la bourse
75082 Paris Cedex 02
 - **Par courrier électronique:**
Accès au formulaire de contact, sur le site Internet de l'AMF
www.amf-france.org, rubrique Médiateur

I Auprès de qui réclamer?

Les médiateurs de l'assurance

2.3 Les médiateurs de l'assurance

- **Le médiateur compétent n'est pas le même pour toutes les compagnies d'assurance:**
 - > Certaines compagnies ont leur propre médiateur.
 - > D'autres compagnies recourent aux services des médiateurs des organisations professionnelles dont elles dépendent:
 - le médiateur de la *Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA)* pour les compagnies relevant du code des assurances,
 - le médiateur du *Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA)*, organisation professionnelle qui réunit les « Mutuelles de Niort »: MMA, MAAF, MAIF, GMF, MACIF...pour les compagnies qui relèvent du code de la mutualité,
 - le médiateur de la *Chambre Syndicale des courtiers d'assurance (CSCA)* quand un courtier en assurance est impliqué.

I Auprès de qui réclamer?

Les médiateurs de l'assurance

- Les coordonnées du médiateur figurent dans le contrat d'assurance. Possibilité également de les demander à l'assureur ou en écrivant à **Médiation Assurance** (1 rue Jules Lefebvre, 75431 Paris Cedex 09. Tél: 01 53 32 24 48) qui centralise toutes les demandes et les redirige vers le médiateur compétent.
- La procédure de médiation **est gratuite et écrite.**
- Le recours à la médiation **suspend le délai de prescription** des actions.
- **Selon le médiateur compétent, la portée de son avis pourra être différente ainsi que le délai dans lequel il se prononcera.**
- **Les assurés ont toujours la possibilité de saisir la justice.**
- Toutes les informations sur la procédure de médiation sont dans la **charte** ou le **protocole** de chaque médiateur.

I Au près de qui réclamer?

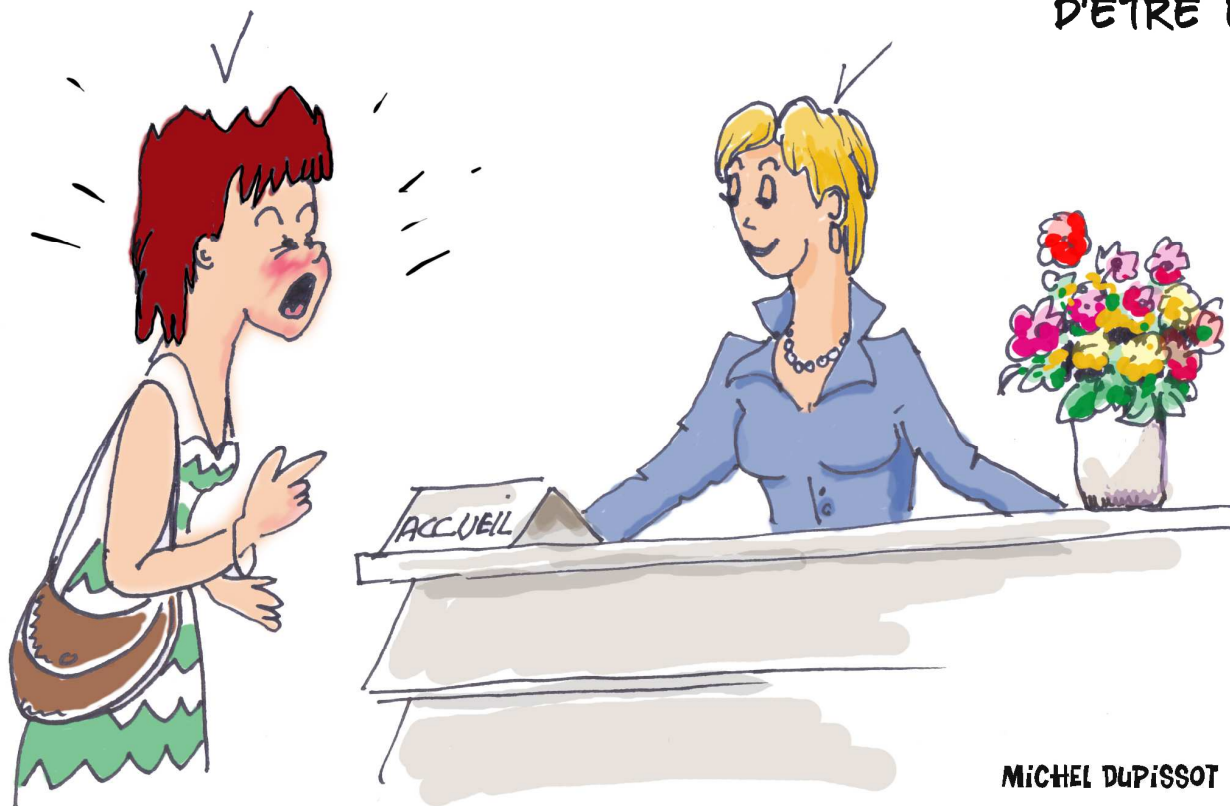
	FFSA	GEMA	CSCA
Qui peut saisir le médiateur?	<ul style="list-style-type: none"> • L'assuré. • Un tiers. • L'entreprise d'assurances (avec l'accord de l'assuré ou du tiers). 	<ul style="list-style-type: none"> • L'assuré. • L'entreprise d'assurances. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le client d'un courtier membre de la CSCA.
Domaine de compétence du médiateur	Risque des particuliers impliquant une entreprise membre de la FFSA.	Risque des particuliers (et risque des professionnels si la société a donné son accord préalable) impliquant une entreprise membre du GEMA.	Litiges concernant les assurances de particuliers uniquement et impliquant un courtier en assurances.
Obligation préalable d'épuiser les procédures internes	Oui. Les procédures internes préalables ne peuvent pas excéder un délai que s'impose l'entreprise.	Oui. Les procédures internes doivent répondre dans un bref délai.	Oui. Rien n'est prévu concernant le délai dans lequel doivent répondre les procédures internes.
Comment les consommateurs sont-ils informés?	Information par l'entreprise d'assurances.	Information par tous moyens et rappels périodiques de l'existence de la procédure.	Information par la société de courtage.
Délai dans lequel le médiateur doit rendre son avis	Avis motivé dans les 3 mois.	Avis motivé dans les 6 mois. Prolongation possible après accord des parties.	Avis écrit et motivé dans les 3 mois.
Fondement de l'avis rendu par le médiateur	Droit ou en équité.	Droit ou équité.	Droit ou équité.
L'avis du médiateur lie-t-il la société d'assurances?	Non. L'avis ne lie pas les parties.	Oui. L'avis s'impose à la société.	Non. L'avis ne lie pas les parties.
Peut-on se prévaloir de l'avis du médiateur devant les tribunaux?	Non. Les parties s'interdisent de faire état de l'avis devant les tribunaux.	Oui. Mais la société s'engage à ne pas faire état d'un avis négatif devant les tribunaux.	Non. Les parties ne peuvent en faire état. Le contenu de la médiation est confidentiel.
Coordonnées du médiateur	M. le médiateur de la FFSA BP 290 75425 Paris cedex 09 Tél: 01 45 23 40 71 Fax: 01 45 23 27 15 www.ffsa.fr le.mediateur@mediation-assurance.org	M. le médiateur du GEMA 9 rue de Saint-Pétersbourg 75008 Paris Tél: 01 53 04 16 00 Fax: 01 45 22 59 17 www.gema.fr mediation@gema.fr	M. le médiateur de la CSCA 91 rue de Saint-Lazare 75009 Paris Tél: 01 48 74 19 12 Fax: 01 42 82 91 10 www.casca.fr casca@casca.fr
Rapport de l'activité du médiateur	Rapport annuel.	Rapport annuel.	Rapport annuel.

II Comment bien réclamer?



JE VEUX PARLER A UN
RESPONSABLE !!!!

DESOLEE MADAME ! TOUS LES RESPONSABLES
SONT EN REUNION POUR DESIGNER
QUI AURA LA RESPONSABILITE
D'ETRE LE RESPONSABLE



II Comment bien réclamer?

1. Une réclamation écrite, claire et précise

- Indiquer **l'intégralité des coordonnées du réclamant et des références utiles** (n° de compte concerné, de la police d'assurances...)
- **Exposé clair et détaillé du litige** (dates, chiffres, noms)
- **Exposé des démarches déjà entreprises** (auprès du conseiller, du directeur d'agence, du service relations clientèle, du médiateur)
- **Exposé de la nature de l'arrangement amiable souhaité** (annulation, remboursement, compensation financière, ordres gratuits, réduction sur des frais, vente, achat...).

Attention, la demande doit être raisonnable.

- Il n'est pas obligatoire d'effectuer sa réclamation au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception.

II Comment bien réclamer?

- **Préciser les conditions de la souscription des produits financiers en répondant aux questions suivantes:**
 - Quelle était la **situation** (personnelle, professionnelle, financière) de la personne au moment de la souscription? Age, actif/sans emploi/retraité/licencié, revenus conséquents/modestes, enfants à charge...
 - Quels étaient ses **objectifs**? Retraite, études des enfants, achat immobilier, complément de revenu, travaux,
 - Quelle était son **expérience** et sa **connaissance** en matière d'investissement? A-t-elle déjà un compte titres? Si oui, de quoi est-il composé?
 - D'où **provenaient les fonds investis**? Comptes épargnes (livret A, PEL, CEL...), indemnités de licenciement, héritage, comptes-titres....
 - Quelles **informations écrites** (brochure publicitaire, prospectus simplifié...) **et orales** (durée, risque, frais, rendement...) lui ont été **données** sur les produits financiers?

II Comment bien réclamer?

2. Une réclamation documentée

Joindre toutes les pièces justificatives utiles à l'examen du dossier

- Convention d'ouverture de compte
- Relevés de compte
- Avis d'opéré
- Avis d'opération sur titres
- Bulletin de souscription
- Mandat de gestion de portefeuille
- Contrat
- Brochures publicitaires
- Copie d'écran
- Intégralité des échanges de correspondance...



N'adresser que des photocopies et non des documents originaux

II Comment bien réclamer?

3. Une réclamation effectuée dans les meilleurs délais:

- Il est important d'être réactif et de **respecter les délais de réclamation indiqués dans les documents contractuels** (ex: convention d'ouverture de compte).
- Le délai mis à réclamer peut jouer sur la perception par le vendeur de produits financiers de la **bonne ou mauvaise foi du plaignant**.

Une réclamation adressée rapidement à son vendeur de produits financiers aura plus de chances d'aboutir. Autant en faciliter le traitement en faisant en sorte qu'elle soit claire, précise et documentée.

Opter pour le règlement amiable!

