

Litiges bancaires : une nouvelle hotline pour défendre les consommateurs

Les Français sont de plus en plus insatisfaits et méfiants de leurs banques. D'après le cabinet Ernst & Young, "*plus d'un client sur deux n'a pas confiance dans sa banque*". 9% ne font d'ailleurs pas du tout confiance à leur banque. Sur le plan de la compétence, les banques ne sont guère mieux positionnées : un tiers des Français s'estiment plus compétent que leurs chargés de compte !

Automatisation des tâches et recherche du profit contraires aux intérêts des usagers bancaires

Les conseillers bancaires ne jouent plus le rôle de "conseiller", mais de "vendeurs de produits". La logique du profit se développe, et comme la relation humaine disparaît dans l'automatisation de toutes les tâches bancaires, il est de plus en plus difficile de comprendre le système, ses erreurs et abus, et de manifester son désaccord...

Selon la Fédération Bancaire Française, les 5 principales sources de litiges entre le client et sa banque sont :

- Les cartes bancaires
- La tarification des comptes courants
- La clôture ou le transfert des comptes
- Les coûts des virements et les prélèvements
- L'assurance-vie

Mais phénomène étrange, alors que 99 % des Français ont un compte bancaire (source CREDOC), que 47,6% des ménages ont contracté un crédit (*source Observatoire des crédits des ménages*) et que 88% des Français connaissent l'existence de ces services, le médiateur ne reçoit qu'à peine 3 000 saisines par an et sur ces 3 000 courriers, seulement 1 800 sont jugés recevables !

De la difficulté à se défendre en cas d'erreur ou d'abus

La raison fondamentale de ce problème résulte des difficultés, pour la plupart des français, à déclarer et à gérer les litiges.

En cas de problème, l'utilisateur-consommateur se retrouve totalement seul face à sa banque, un mastodonte réalisant plusieurs dizaines voire centaines de milliards de chiffre d'affaires par an, qui est lui-même uniquement incarné par son « conseiller bancaire » !

Peut-on dire que c'est le pot de terre contre le pot de fer... ? Non ! Aujourd'hui ce n'est pas si sûr !

[France CONSO BANQUE](#) prend désormais en main le droit à l'information des usagers bancaires, et leur pouvoir d'être entendus, avec son nouveau service hot-line, SOS Litiges Banques.

SOS Litiges Banques accompagne les particuliers et les professionnels en leur fournissant des informations fiables sur les sujets généraux ou personnels des activités bancaires.



Des spécialistes des questions bancaires disponibles pour les Français

Face à l'isolement des clients des institutions financières, des spécialistes français des questions bancaires se sont réunis pour créer l'association France Conso Banque qui lance son nouveau service hot-line « SOS Litiges Banques ».

À l'instar d'UFC que choisir, mais spécialisée dans les litiges bancaires, une équipe de spécialistes des questions bancaires répond bénévolement à toutes les questions souvent liées à la réglementation, aux fraudes, aux crédits, aux épargnes, etc.. Toutes les solutions possibles pour régler les différents litiges sont désormais à la portée de tous.

Ce nouvel accueil téléphonique d'informations est désormais disponible au numéro **0892 492 555**, du lundi au vendredi, de 10 heures à 14 heures.

Ce service est accessible sans obligation d'adhésion si le problème est résolu par téléphone, ce qui correspond à environ 50% des cas traités.



NOUVEAU !

SOS Litiges Banques

Le nouvel accueil téléphonique d'informations au service des Parisiens

Une équipe de spécialistes du secteur bancaire répondent à vos questions au

0892.492.555 *
du lundi au vendredi
de 10h à 14h

*(0,35€ / min)

Entretiens téléphoniques Rendez-vous personnalisés Constitution d'un dossier

SOS Litiges Banques est un service géré par l'Association 

Si le dossier est plus complexe, une adhésion annuelle est nécessaire.

Une adhésion annuelle symbolique, qui permet aux adhérents de récupérer beaucoup d'argent

Être membre de l'association France CONSO BANQUE coûte 60 € pour un particulier et 120 € pour un professionnel.

L'adhésion permet d'accéder à l'ensemble des outils et des services de France CONSO BANQUE :

- Base documentaire (lettres types et dossiers thématiques)
- Renégociation des frais bancaires et frais liés au crédit
- Recalcul du TEG
- Reversement des contrats d'assurance-vie attachés aux prêts
- Consultation juridique interne à France Conso Banque (sur rendez-vous)
- Bénéfice d'une première consultation gratuite auprès d'un des avocats référencé par l'association
- Intervention gratuite d'un médiateur personnel qui règlera, en lieu et place, le différend qui oppose la banque au client

Adhérer à France CONSO BANQUE, c'est rejoindre la force d'un mouvement associatif de défense des consommateurs, dédié exclusivement aux litiges bancaires et financiers.

France CONSO BANQUE, une association de consommateurs reconnue et respectée par les banques

Déclarée à la préfecture de police de Paris et publiée au Journal Officiel, le 09 novembre 2013, France CONSO BANQUE est une association de consommateurs spécialisée dans les domaines bancaires et financiers.



Les fondateurs de l'association sont deux anciens de la banque qui ont pour acquis aujourd'hui plus de 15 ans d'expérience professionnelle dans le domaine.

Marc AEBISCHER

Diplômé en Banque et Assurances, et titulaire d'un 3e cycle en gestion et Management Stratégique, Marc AEBISCHER a eu un parcours professionnel en audit et en organisation au sein de plusieurs grands groupes bancaires.

Il sera ensuite directeur d'agences bancaires pendant une dizaine d'années avant de créer son propre cabinet de conseil.

Michel GUILLAUD

Diplômé de l'Institut d'études politiques et diplômé DESS « Banque et Finance », Michel GUILLAUD, est un ancien directeur financier de banque.

Fiscaliste et conseil en gestion d'entreprises, il est l'auteur de plusieurs articles remarquables en matière de gestion financière.

Il est également coauteur de « Titrisation - Gestion Financière de la Banque » (éditions Eska).

Marc AEBISCHER résume :

Sur les 30 dernières années, mis à part quelques concessions de pures formes destinées à supprimer les abus les plus criants, les droits des consommateurs bancaires n'ont cessé de reculer...

Forts de ce constat, Marc AEBISCHER et Michel GUILLAUD décident de créer l'association France CONSO BANQUE à l'image des associations de défense du

consommateur qui existent déjà, mais spécialisée dans les problèmes bancaires : l'information, les droits et les solutions en cas de litiges bancaires.

Michel GUILLAUD ajoute :

L'association France CONSO BANQUE a été créée pour jouer un rôle d'alerte et d'informations auprès de tous les usagers bancaires, particuliers comme professionnels.

Depuis sa création de nombreux adhérents et professionnels de la finance ont rejoint l'association et certains ont accepté de devenir membre actif bénévole pour répondre aux attentes et aux besoins des usagers.

SOS Litiges Banques, la hotline au service des usagers bancaires a pu être créée grâce à ces adhérents motivés...

L'association a, aujourd'hui, deux objectifs majeurs : la défense pragmatique et l'information utile de ses adhérents (des personnes physiques, des professions libérales, des artisans ou encore des TPE et des TPI) d'une part, et une action de lobbying auprès des pouvoirs publics et/ou des élus pour faire évoluer "dans le bon sens" le cadre législatif et réglementaire régissant les rapports des banques avec leurs clients.

L'association France CONSO BANQUE est également présente dans les villes de Roubaix et d'Angoulême et n'entend pas s'arrêter là. De nombreuses antennes vont bientôt voir le jour sur l'ensemble du territoire national.

Pour en savoir davantage

Site web : <http://www.franceconsobanque.fr>

Facebook : <http://www.facebook.com/franceconsobanque>

Twitter : <https://twitter.com/LitigesBanques>

Contact presse

Marie-Pierre Desbons

Email : contact-paris@franceconsobanque.fr

Téléphone : 06 81 13 16 33