



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**FRANCE CONSO BANQUE
s'impose comme la première association de défense des
usagers des banques**

Selon une étude publiée par Deloitte en septembre 2020, moins d'1 Français sur 2 (42%) déclare avoir confiance dans le système bancaire.

Nos compatriotes sont aussi 43% à être totalement insatisfaits de leur banque, ce qui explique qu'ils sont de plus en plus nombreux à changer d'établissement. Les raisons de cette grogne ? Le manque de disponibilité et d'expertise de leur conseiller, mais aussi et surtout des frais bancaires trop élevés et flous. Et cette tendance va aller en s'amplifiant : dans le contexte actuel de crise économique, 50% envisagent de changer de banque en 2020 ([source](#)).

Pourtant, changer d'enseigne est loin d'être suffisant pour être accompagné, conseillé et surtout éviter les abus.

En cas de litige, les Français, qu'ils soient particuliers ou professionnels, se retrouvent vite isolés, avec le sentiment de devoir se débrouiller tous seuls. Négocier avec la banque ? C'est un peu le pot de terre contre le pot de fer...

Certains chiffres interpellent : en 2019, seulement 1570 saisines de la médiation du crédit ont été effectuées par les entreprises ([source](#)) et 3000 par les particuliers.

Pourtant, les problèmes sont bien là ! Tarification trop élevée des comptes bancaires, difficultés à se faire rembourser en cas de fraude à la carte bancaire, pénalités illicites en cas de remboursement anticipé d'un prêt ou refus de crédit...

Mais comment déclarer et gérer un litige quand le conseiller fait la sourde oreille et quand on ne connaît pas exactement ses droits ? Comment monter correctement un dossier pour se défendre ?

Dans ce contexte, **France Conso Banque s'impose depuis plusieurs années comme l'Association N°1 de Défense des usagers des Banques.**



Fondée en 2013 par un ancien directeur financier de banque et un ancien directeur d'agence bancaire, cette association de consommateurs s'est fixée deux objectifs majeurs :

- La défense pragmatique et l'information utile de ses adhérents qui peuvent être indifféremment des personnes physiques, des professions libérales, des artisans ou encore des TPE/TPI ;
- Une action de « lobbying » auprès des pouvoirs publics et/ou des élus afin de faire évoluer « dans le bon sens » le cadre législatif et réglementaire régissant les rapports des banques avec leurs clients.

Une large palette d'outils pour un maximum d'efficacité

France Conso Banque est une association de consommateurs spécialisée dans le domaine bancaire et financier. C'est, à ce titre, une association régulièrement déclarée à la Préfecture de Police de Paris avec publication au Journal Officiel du 9 novembre 2013.



Vous assiste dans tous vos litiges bancaires

Très proche de ses adhérents, elle propose une large gamme d'outils très utiles pour les défendre et les aider à faire valoir leurs droits :

Une **hotline dédiée, SOS Litige Banque**, pour obtenir rapidement des réponses à toutes les questions liées à la réglementation, aux fraudes, aux crédits, aux épargnes, etc. Fini les numéros de téléphone qui ne répondent pas et les conseillers bancaires injoignables au moment où on en a le plus besoin... Le numéro 0 892 492 555 est disponible du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 13h (tarif : 0.80€ / min).

Une **base documentaire** : articles et conseils, lettres types à personnaliser pour réaliser toutes les démarches auprès des banques.

La **consultation personnalisée** : sur rendez-vous, un juriste de l'association étudie toutes les données du problème pour proposer des solutions adaptées.

La **médiation** : France Conso Banque peut intervenir en tant que médiateur auprès de la banque pour traiter le problème avec objectivité et recul, faire valoir les droits des adhérents grâce à une argumentation cohérente qui s'appuie sur une solide base technique, permettre aux adhérents d'avoir plus de poids auprès de leur banque et garantir un véritable suivi du dossier.

L'**accès au droit** : Lorsque le recours à un avocat n'est pas obligatoire, France Conso Banque assiste également ses adhérents dans l'intégralité des démarches en vue de la résolution du litige sans recours à un avocat en vue d'une résolution à l'amiable jusqu'à la saisine du Tribunal compétent.

« Notre objectif est de mettre toutes les solutions possibles pour régler les différents litiges à la portée de tous. »

Michel Guillaud, co-fondateur et président

Un écosystème complet pour une assistance sur-mesure

France Conso Banque a développé des partenariats avec les différents professionnels œuvrant dans le domaine financier ou bancaire, qu'ils soient privés, publics ou participatifs.

Par exemple, lorsque le recours à un avocat spécialisé est indispensable, les adhérents bénéficient d'une 1ère consultation gratuite, d'un devis global et forfaitaire si une procédure doit être enclenchée, de facilités de paiement, d'un suivi régulier et, le cas échéant, de l'arbitrage de l'association dans les relations avec l'avocat.

L'idée est de démocratiser l'accès à de véritables moyens de défense. À l'heure actuelle, trop d'utilisateurs renoncent encore à faire valoir leurs droits, soit parce qu'ils ne les connaissent pas vraiment, soit parce qu'ils redoutent de s'engager dans une démarche longue et complexe dont ils ne maîtrisent pas tous les tenants et les aboutissants.



C'est pour cela que France Conso Banque leur propose un **accompagnement à 360°** :

- les adhérents sont **pris en charge de A à Z** : écoute, analyse du problème et des documents fournis, recherche de solutions, constitution du dossier, consultation avec un avocat, représentation devant les banques...
- le service proposé est **sur-mesure** en fonction des besoins mais aussi des difficultés rencontrées : les entreprises et les particuliers font face à des problématiques très différentes.
- une capacité à intervenir sur **tous les litiges en lien avec le secteur bancaire** : fraudes bancaires, saisie immobilière, prêts bancaires, fichage abusif, contestation de TEG, recours collectifs...
- des solutions en cas de **difficultés de trésorerie** : France Conso Banque conseille ses adhérents pour les aider à trouver des solutions adaptées et négocie le cas échéant avec la banque.
- des **conseils pour vous aider** : problèmes liés aux crédits In-fine, les moratoires et les reports de crédits en cas de difficulté, les fraudes bancaires, l'aide aux personnes en fragilité financière et leur écoute.

« Notre équipe, jeune et dynamique, connaît parfaitement les rouages de la banque et les lois qui protègent le consommateur. Cette expertise, reconnue dans le monde bancaire et financier, est très utile pour débloquer des situations qui semblent a priori insolubles. »

Michel Guillaud

A propos de Michel GUILLAUD, le Président



Ancien directeur financier de banque, Michel GUILLAUD est diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques, diplômé d'un DESS « Banque et Finance ».

Fiscaliste, Conseiller en Gestion d'Entreprises, il est l'auteur de plusieurs articles remarquables en matière de gestion financière et co-auteur du livre « Titrisation – Gestion Financière de la Banque » (Editions Eska).

Président de France Conso Banque, ce militant dans l'âme est infatigable quand il s'agit de défendre les consommateurs face aux banques.

« Ce que je souhaite avant tout, c'est que tout le monde puisse avoir les mêmes chances de se défendre, en ayant facilement accès au droit et à l'information bancaire. »

Michel Guillaud

Pour en savoir plus

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

[f https://www.facebook.com/franceconsobanque](https://www.facebook.com/franceconsobanque)

[in https://www.linkedin.com/company/20359207/admin/](https://www.linkedin.com/company/20359207/admin/)

Contact presse

Meriem JAMMALI

E-mail : secretariat.general@franceconsobanque.fr

Tel : 06 66 48 37 58