

# France Conso Banque

## Conditions générales d'utilisation des services

France Conso Banque est une association de consommateurs spécialisée dans les domaines bancaires et financiers.

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.

L'objet principal de l'association est 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 ».

Au plus près de ses adhérents, France Conso Banque met à leur disposition une large gamme «d'outils» allant de la base documentaire à la consultation personnalisée, ainsi que des services complémentaires d'accompagnement permettant de répondre à des situations spécifiques.

Le document ci-présent décrit l'ensemble des services proposés par l'association ainsi que les conditions générales de leur utilisation. Les services de France Conso Banque sont classés en 3 catégories :

- SOS Litiges Banques : service téléphonique d'information payant accessible aux non-adhérents
- Services en accès libres réservés aux adhérents
- Services complémentaires payants réservés aux adhérents



20 rue Rodier – 75009 Paris  
[contact@franceconsobanque.fr](mailto:contact@franceconsobanque.fr)  
[www.franceconsobanque.fr](http://www.franceconsobanque.fr)

## 1 Service téléphonique d'information payant accessible aux non-adhérents

0 892 492 555 (0.50€/mn) du lundi au vendredi de 10h à 14h



## 2 Services en accès libre réservés aux adhérents

France Conso Banque distingue 2 types d'adhérents :

- les personnes physiques pour lesquelles la cotisation annuelle est de 60 €,
- les personnes morales pour lesquelles la cotisation annuelle est de 120 €.

Toute adhésion permet d'accéder librement aux services suivants fournis par l'association au travers de ses bénévoles et de ses sections locales :

- 1 consultation personnalisée en section locale,
- 1 rendez-vous gratuit avec un avocat,
- rédaction et envoi électronique d'une lettre de médiation en cas de litige,
- informations générales sur le déroulement d'une procédure (conciliation, saisine des tribunaux, assignation, etc.),
- mise à disposition des formulaires propres à chaque procédure,
- indication du tribunal compétent.

L'adhésion simple ne comprend ni la prise en charge ni l'accompagnement des actions que l'adhérent est libre d'engager sous sa propre responsabilité. Elle se limite à une information sur le traitement administratif des démarches. L'association s'engage sur une obligation d moyens et non de résultat.

Toute demande d'accompagnement peut être traitée au travers des différents services complémentaires proposés de manière exclusive et avantageuse aux adhérents tels que présentés ci-après, dispensés par des partenaires spécialistes du droit (huissiers et avocats).

## 3 Services complémentaires payants réservés aux adhérents

### 3 A - Litiges < 4000 €

#### Formule 0 €

- mise à disposition des formulaires propres à chaque procédure,
- indication du tribunal compétent
- assistance téléphonique - 0 820 690 260 (0,20€/mn)

#### Formule « Coup de Pouce » : 90 € TTC

- rédaction de la demande par un juriste de l'association
- justification et chiffrage du préjudice
- assistance dans les démarches de procédure de saisine

#### Formule « Conciliation » : 190 € TTC

- préparation du rendez-vous devant le conciliateur
- accompagnement au rendez-vous devant le conciliateur

#### Formule « Conciliation intégrale » : 250 € TTC

- rédaction de la demande par un juriste de l'association
- justification et chiffrage du préjudice
- assistance dans les démarches de procédure de saisine
- préparation du rendez-vous devant le conciliateur
- accompagnement au rendez-vous devant le conciliateur

#### Formule « Coup de Maître » suivie par un avocat : 690 € TTC \*

- gestion intégrale de votre dossier par un avocat (hors conciliation facultative)

#### Lettre de mise en demeure envoyée par un avocat : 180 € TTC \*

*\* Tarifs avocats pouvant être majorés d'honoraires de succès*

*Les tarifs sont indiqués pour des dossiers relevant d'un traitement standard. Pour des dossiers dont le traitement s'avère spécifique (litiges hors normes ou > 10.000 €), l'association pourra proposer à l'adhérent une tarification complémentaire sur devis.*

*Pour tout renseignement sur nos formules et le déroulement d'une procédure, contactez le*

*0 820 690 260 (0.20€/mn)*

### 3 Services complémentaires payants réservés aux adhérents

#### 3 B - Litiges > 4000 € et < 10000 €

##### **Formule 0 €**

- mise à disposition des formulaires propres à chaque procédure,
- indication du tribunal compétent
- assistance téléphonique - 0 820 690 260 (0,20€/mn)

##### **Formule « Coup de Main » : 190 € TTC**

- rédaction de la demande par un juriste de l'association
- justification et chiffrage du préjudice
- assistance dans les démarches de procédure de saisine par voie d'huissier (frais d'huissier inclus)

##### **Formule « Conciliation » : 190 € TTC**

- préparation du rendez-vous devant le conciliateur
- accompagnement au rendez-vous devant le conciliateur

##### **Formule « Conciliation intégrale » : 350 € TTC**

- rédaction de la demande par un juriste de l'association
- justification et chiffrage du préjudice
- assistance dans les démarches de procédure de saisine par voie d'huissier (frais d'huissier inclus)
- préparation du rendez-vous devant le conciliateur
- accompagnement au rendez-vous devant le conciliateur

##### **Formule « Coup de Maître » suivie par un avocat : 990 € TTC \***

- gestion intégrale de votre dossier par un avocat (hors conciliation facultative)

##### **Lettre de mise en demeure envoyée par un avocat : 180 € TTC \***

*\* Tarifs avocats pouvant être majorés d'honoraires de succès*

*Les tarifs sont indiqués pour des dossiers relevant d'un traitement standard. Pour des dossiers dont le traitement s'avère spécifique (litiges hors normes ou > 10.000 €), l'association pourra proposer à l'adhérent une tarification complémentaire sur devis.*

*Pour tout renseignement sur nos formules et le déroulement d'une procédure, contactez le*

*0 820 690 260 (0.20€/mn)*

## 4 Modalités de commande et d'utilisation des services

Tout service proposé par l'association est délivré aux seuls adhérents.

### a – Adhésion

Pour procéder à l'adhésion, un formulaire à renseigner est mis à disposition sur le site [www.franceconsobanque.fr](http://www.franceconsobanque.fr). L'utilisateur a la possibilité de renseigner en ligne le formulaire d'adhésion. Les informations données par l'utilisateur constitueront son profil d'adhérent. En validant le formulaire, l'utilisateur manifeste sa volonté d'adhérer à l'association et autorise celle-ci à conserver ses informations personnelles. A défaut d'accès à internet, l'association enverra à l'utilisateur le formulaire par courrier postal. L'utilisateur devra le renvoyer renseigné et signé.

L'adhésion donnant accès aux services est définitivement enregistrée à réception du paiement de la cotisation qui pourra s'effectuer :

- par carte bancaire via un système sécurisé de paiement proposé sur le site
- par chèque bancaire envoyé au siège de l'association 20 rue Rodier 75009 Paris
- par virement bancaire

L'adhésion donne accès aux services décrits au 2 de la page 2 des présentes conditions générales d'utilisation des services.

Toute demande de services complémentaires est soumise à la commande et au paiement de prestations spécifiques faisant l'objet de la description ci-après.

### b – Commande et facturation des services additionnels

Afin d'accompagner l'adhérent dans le traitement jusqu'à la résolution de son litige bancaire, l'association propose différentes formules d'accompagnement adaptées à la nature du litige et au degré de prise en charge souhaité par l'adhérent.

Ces services additionnels sont décrits en page 3 des présentes conditions générales d'utilisation des services.

La commande et le paiement d'un service « standard » s'effectuent en ligne sur le site en choisissant la formule indiquée. A défaut, l'adhérent recevra de l'association un bon de commande par voie postale, à retourner signé et accompagné d'un chèque bancaire du montant indiqué dans le bon de commande. Le démarrage des services est conditionné à la validation du paiement.

Les services hors normes feront l'objet d'une tarification spécifique indiquée sur le bon de commande envoyé sous format électronique ou voie postale. Le paiement d'une prestation dont le tarif n'est pas indiqué sur le site se fera par chèque bancaire ou virement.

Il est entendu que les formules proposées sont indépendantes les unes des autres et constituent des services apportés à différentes étapes d'une procédure. Par ailleurs, en cas de plusieurs litiges évoqués par l'adhérent, chaque litige fera l'objet d'un traitement unique établi dans un bon de commande spécifique. Ainsi, il sera proposé à l'adhérent autant de bons de commande que de litiges à traiter.

A réception du paiement, l'adhérent recevra la facture récapitulative des services commandés. En cas de paiement échelonné, la facture sera transmise à réception de la dernière échéance.

### **c - Déroulement des services**

Après validation de l'adhésion et de la commande éventuelle d'un service additionnel, l'utilisateur devra exprimer sa demande auprès de l'association :

- par voie électronique à [litige@franceconsobanque.fr](mailto:litige@franceconsobanque.fr),
- ou postale au 20 rue Rodier 75009 Paris
- ou orale lors d'un rendez-vous en section locale ou par téléphone au 0 820 690 260.

L'adhérent fournira tous les documents utiles au traitement du dossier et autorise l'association à les conserver et à les soumettre en toute confidentialité aux membres habilités de l'association et/ou aux avocats partenaires.

Toute action menée par l'association ou son partenaire avocat pour le compte de l'adhérent est soumise à la validation préalable de l'adhérent. Il en est ainsi des courriers de médiation, lettres de mise en demeure, saisine des tribunaux, présence aux audiences, etc.

## 6 Obligation des parties

### a - Obligations de l'association

L'association et ses partenaires fournissent à l'adhérent des services d'assistance à chaque étape du processus de traitement d'un litige bancaire, de la médiation simple à la défense devant le tribunal compétent.

L'association s'engage sur une obligation de moyens et non de résultats. L'association et ses partenaires ne sauraient être tenus responsables de la non résolution d'un litige en la faveur de l'adhérent. De même, la décision d'entamer une procédure contentieuse est de la seule responsabilité de l'adhérent.

L'association s'interdit toute utilisation des données de l'adhérent autre que pour les besoins des services proposés par l'association. Les informations transmises sont strictement confidentielles et ne font l'objet d'aucune publicité sur le site Internet ou tout autre support.

L'association se réserve le droit d'interrompre momentanément ses services, notamment pour des raisons de maintenance.

### b - Obligations de l'adhérent

L'adhérent s'engage à fournir à l'association tout renseignement utile au traitement de son dossier et certifie la véracité de ses informations. Toute déclaration mensongère, erronée, partielle ou contrevenant aux lois et règlements en vigueur entraînerait la rupture du contrat de service sans dédommagement, remboursement ou quelconque obligation de la part de l'association. Le cas échéant, cette rupture s'applique, aux mêmes conditions, dans le cas où l'adhérent souhaiterait mener une procédure jugée abusive par l'association.

## 7 Limitation de responsabilités de l'association

L'adhésion à l'association oblige celle-ci à un devoir d'information auprès de l'adhérent. En aucun cas l'association ne saurait être obligée d'entamer une procédure qu'elle jugerait non justifiée, abusive ou irrecevable. Toute action menée personnellement par l'adhérent engage sa seule et entière responsabilité. Toute conséquence négative sur la procédure ne saurait être attribuée à l'association qui se réserve le droit de rompre ses services de manière unilatérale.

L'association ne peut en aucun cas garantir une issue favorable à l'adhérent dans le cadre d'une procédure entreprise. Le tribunal rend ses décisions en totale indépendance au regard de la loi et de ses attributions. En particulier, l'association ne saurait être tenue responsable dans l'éventualité où une décision défavorable pour le l'adhérent serait rendue par le tribunal ni des frais engagés au cours de la procédure ou ultérieurement. L'adhérent est notamment informé qu'il peut être condamné à verser à la partie adverse une somme déterminée par le Juge, conformément à l'article 700 du Code de Procédure Civile, au titre des frais exposés par ce dernier et non compris dans les dépens.

## 8 Force majeure

L'association ne saurait être tenue responsable en cas d'inexécution de l'un de ses engagements envers l'adhérent, si ce manquement est dû à un cas de force majeure tel que les catastrophes naturelles, émeutes, guerres, épidémies, défaillance des fournisseurs et Partenaires, fait du Prince, tremblements de terre, dysfonctionnement des télécommunications.

## 9 Informatiques et libertés

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, les données nominatives qui sont demandées à l'adhérent sont notamment nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de l'association chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées à l'association fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

L'adhérent dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé par voie postale au 20 rue Rodier 75009 Paris ou par mail à [contact@franceconsobanque.fr](mailto:contact@franceconsobanque.fr)