



## Médiateur bancaire : comment y recourir ?

Vérfié le 18 février 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Si vous n'avez pas pu régler seul un litige avec votre banque, le recours au médiateur bancaire est un moyen rapide et gratuit pour tenter de résoudre à l'amiable ce litige. Le médiateur a l'obligation d'être équitable, impartial et indépendant de la banque. Cette procédure est une alternative à une procédure devant les tribunaux.

Vous pouvez saisir le médiateur de votre banque si vous rencontrez des difficultés au sujet des services qu'elle vous fournit (application des conventions de compte (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2909>), par exemple).

Toutefois, avant de saisir le médiateur, vous devez tenter de résoudre le litige avec votre conseiller bancaire habituel. Si cela ne suffit pas, vous devez vous adresser au service client de votre banque, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception. Les coordonnées du service client sont disponibles sur le site internet de votre banque.

Si la réponse ne vous satisfait pas ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois (15 jours pour un différend relatif à un service de paiement), vous pouvez saisir le médiateur.

Vous devez impérativement pouvoir prouver que vous avez tenté de résoudre le litige avec votre banque avant de recourir au médiateur. À défaut, votre demande de médiation ne pourra pas être traitée.

Vous pouvez saisir le médiateur en ligne ou par courrier.


### En ligne

Vous trouver les coordonnées sur l'annuaire des médiateurs bancaires.

---

#### Rechercher un médiateur bancaire

Cercle des médiateurs bancaires

Accéder au service en ligne   
(<https://cerclmediateursbancaires.fr/annuaire/>)


### Par courrier

Ce courrier est à envoyer au médiateur en charge de votre établissement bancaire, à l'adresse indiquée sur le site :

---

#### Saisir le médiateur de sa banque


Institut national de la consommation (INC)

Accéder au modèle de document   
(<https://www.inc-conso.fr/content/vous-saisissez-le-mediateur-bancaire-pour-regler-un-litige-avec-votre-banque>)

---

#### Rechercher un médiateur bancaire

Cercle des médiateurs bancaires


Accéder au service en ligne   
(<https://cerclmediateursbancaires.fr/annuaire/>)

Le médiateur est tenu de répondre dans un délai maximal de 90 jours à partir de la notification de la recevabilité de sa saisine.

En cas de dossier très complexe, un délai supplémentaire peut être nécessaire, vous en êtes alors informé par le médiateur.

Le médiateur transmet une proposition de solution qui doit permettre aux parties (vous et votre banque) de résoudre le litige.

Les parties sont libres d'accepter ou non la solution proposée. Celle-ci peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

 **À noter** : la saisine du médiateur suspend les délais de prescription de 2 ans jusqu'à ce que le médiateur transmette sa proposition de solution.

À tout moment, ou si la solution proposée par le médiateur ne vous convient pas, vous pouvez saisir la justice.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

- Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.
- Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal judiciaire.




Où s'adresser ?

- Tribunal judiciaire ou de proximité  (<https://www.justice.fr/recherche/annuaires>)

#### Textes de référence

- Code monétaire et financier : article L316-1  (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000027007572&cidTexte=LEGITEXT000006072026>)  
*Saisie du médiateur bancaire*
- Code de la consommation : articles L612-1 à L612-5  (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032224807&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)  
*Processus de médiation des litiges de consommation*
- Code de la consommation : articles L616-1 à L616-3  (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032224764&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)  
*Information et assistance du consommateur*
- Code de la consommation : articles R612-1 à R612-5  (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032808326&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)  
*Processus de médiation des litiges de consommation*
- Code de la consommation : articles L614-1 à L614-5  (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032224786&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)  
*Site internet du médiateur*

#### Pour en savoir plus

- Régler un litige avec votre banque  (<https://www.abe-infoservice.fr/vos-demarches/formuler-une-reclamation-aupres-dun-organisme/banque-comment-regler-un-litige>)  
*Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)*
- Que faire en cas de litige avec votre assureur ou votre banquier ?  (<https://www.abe-infoservice.fr/vos-demarches/formuler-une-reclamation-aupres-dun-organisme/que-faire-en-cas-de-litige-avec-votre-assureur-votre-banquier-ou-votre-intermediaire-financier-video>)  
*Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)*
- La médiation de la consommation  (<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>)  
*Ministère chargé de l'économie*