



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français

Médiateur bancaire : comment y recourir ?

Vérfifié le 16 février 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Si vous n'avez pas pu régler seul un litige avec votre banque, vous pouvez saisir le médiateur bancaire. Le médiateur recherche, dans un délai court, des solutions pour résoudre ce litige. Il doit être équitable, impartial et indépendant de la banque. Le recours au médiateur est gratuit.

Dans quel cas le saisir ?

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

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 prouver que vous avez tenté de résoudre le litige avec votre banque avant de recourir au médiateur. Sinon, votre demande de médiation ne sera pas traitée.

Comment le saisir ?

Vous pouvez saisir le médiateur en ligne ou par courrier.

En ligne

Rechercher un médiateur bancaire

Cercle des médiateurs bancaires

Accéder au
service en ligne

(<https://cerclemediateursbancaires.fr/annuaire/>)

Par courrier

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

Un modèle de lettre est disponible :

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://cercleremediateursbancaires.fr/annuaire/)
(<https://cercleremediateursbancaires.fr/annuaire/>)

Gratuité

Le recours au médiateur bancaire est gratuit.

Réponse du médiateur


Après avoir saisi le médiateur, vous recevez une **notification** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R14732>) de la recevabilité de votre recours.

Le médiateur doit vous répondre dans un délai maximal de 90 jours après cette notification.

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 vous permettre, vous et votre banque, de résoudre le litige.

Vous ou votre banque êtes libres d'accepter ou non la solution proposée. Celle-ci peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

 **A noter** : le recours au médiateur suspend le délai de 2 ans pendant lequel vous pouvez saisir la justice. Le délai reprend à partir du moment où le médiateur transmet 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) (<https://www.justice.fr/recherche/annuaires>)

Textes de loi et références

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

Services en ligne et formulaires

- Saisir le médiateur de sa banque (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R10195>)
Modèle de document

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) (<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) (<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)
- Le médiateur bancaire [↗](https://www.economie.gouv.fr/particuliers/litige-banque-mediateur) (<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/litige-banque-mediateur>)
Ministère chargé de l'économie