

Médiateur bancaire : comment y recourir ?

Si vous avez un litige avec votre banque et que vous n'avez pas pu le régler seul, vous pouvez saisir le médiateur bancaire. Il recherche, dans un délai court, des solutions pour résoudre ce litige. Voici les informations à connaître.

Dans quel cas peut-on saisir le médiateur bancaire ?

Conditions d'accès

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, par exemple).

La possibilité de saisir le médiateur vous est ouverte uniquement si vous êtes une personne physique et que vous agissez pour un **besoin personnel**.

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 étudiée.

Cas d'exclusion

Votre demande ne sera pas étudiée par le médiateur si vous êtes dans l'un des cas suivants :

• Votre litige est en cours d'examen ou a déjà été examiné par un autre médiateur ou un tribunal

• Vous saisissez le médiateur dans un **délai supérieur à 1 an** à partir de votre réclamation écrite à la banque

• Votre demande est manifestement infondée ou abusive.

Comment saisir le médiateur bancaire ?

Vous pouvez saisir le médiateur sur internet ou par courrier.

Vous devez saisir le médiateur en charge de votre établissement bancaire sur son site internet.

- Rechercher un médiateur bancaire

Vous devez envoyer le courrier au médiateur en charge de votre établissement bancaire, à l'adresse indiquée sur le site de votre banque. Le courrier doit être envoyé, de préférence, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Vous pouvez utiliser le modèle de lettre suivant :

- Saisir le médiateur de sa banque

Le recours au médiateur bancaire est-il gratuit ?

Oui, le recours au médiateur bancaire est gratuit.

Comment le médiateur bancaire répond-il à une demande ?

Après avoir saisi le médiateur, vous recevez une notification 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.

Pendant la médiation, vous pouvez être assisté d'un avocat (à vos frais) ou d'une personne de votre choix.

Le médiateur est indépendant. Il 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. Le médiateur fixe un délai durant lequel vous devez accepter ou refuser sa proposition.

À savoir

vous pouvez vous retirer de la médiation à tout moment.

Que faire si la solution du médiateur bancaire ne donne pas satisfaction ?

Si la solution proposée par le médiateur ne vous convient pas, vous pouvez saisir la justice.

À 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.

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

À noter

Pour les litiges supérieurs à 10 000 € , vous devez prendre un avocat.

Vous devez saisir le tribunal du lieu du siège social de la banque.

Comptes bancaires

Types de compte

Compte individuel

Compte joint

Compte indivis

Droit au compte

Refus d'ouverture de compte

Clôture d'un compte par la banque

Problèmes de trésorerie

Découvert autorisé

Incidents de paiement

Questions –

Réponses

- Qu'est-ce qu'une convention de compte bancaire ?

Toutes les questions réponses

**Pour en savoir
plus**

- Régler un litige avec votre banque

Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)

- Que faire en cas de litige avec votre assureur ou votre banquier ?

Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)

- Le médiateur bancaire

Source : Ministère chargé de l'économie

**Où s'informer
?**

- Assurance Banque Épargne Info Service

**Services en
ligne**

- Saisir le médiateur de sa banque

Modèle de document

**Textes de
référence**

- Code monétaire et financier : article L316-1

Recours au médiateur bancaire

- Code de la consommation : articles L612-1 à L612-5

Processus de médiation des litiges de consommation

- Code de la consommation : articles L616-1 à L616-3

Information et assistance du consommateur

- Code de la consommation : articles R612-1 à R612-5

Processus de médiation des litiges de consommation

- Code de la consommation : articles L614-1 à L614-5

Site internet du médiateur



Ville de
Palavas-les-Flots

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 73 00