

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

## COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR BANCAIRE ?

Date de publication : **10/10/2021 - Droit/justice**

Vous êtes un particulier, client d'une banque, et vous rencontrez un problème que vous n'arrivez pas à résoudre avec votre chargé de clientèle ou le directeur de votre agence.

Vous souhaitez savoir qui est l'interlocuteur compétent et quelle est la marche à suivre pour résoudre rapidement et à l'amiable votre litige.

La médiation bancaire vous permet de recourir gratuitement à un médiateur qui, après étude du dossier, proposera une solution. Elle intervient après échec des dialogues avec l'agence et avec le service relations clientèle ou réclamations de votre banque.

Le médiateur bancaire est compétent notamment pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne.

### La procédure à suivre

Avant de saisir le médiateur, vous devez impérativement effectuer des démarches auprès de votre conseiller bancaire ou du directeur d'agence. Expliquez votre problème à l'aide de tous les documents utiles (copie de contrats, convention de compte...).

Ensuite, en cas d'absence de réponse ou de réponse insatisfaisante, écrivez au service relations clientèle de votre banque.

Enfin, si aucune solution n'a été trouvée, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation de votre banque, dans le délai d'un an à compter de votre réclamation écrite adressée à votre banque.

Pour connaître les coordonnées du médiateur de la consommation de votre banque, consultez le site web de votre banque, votre convention de compte ou votre relevé bancaire.

Saisissez-le en ligne ou adressez-lui une lettre dans laquelle vous récapitulez clairement les faits concernant votre litige ainsi que les démarches déjà effectuées. Joignez à votre dossier les copies des pièces justificatives.

Vous pouvez vous aider de la lettre type INC "[Vous saisissez le médiateur bancaire pour régler un litige avec votre banque](#)".

Le médiateur doit vous répondre **dans les trois mois suivant la saisine**. Il rend un avis qui n'engage pas les parties.

Si votre banque refuse de suivre l'avis du médiateur, vous pouvez saisir le service de protection de la clientèle de l'Autorité de Conseil Prudentiel et de Résolution (ACPR) par courrier ou [à l'aide du formulaire en ligne](#).

Si la solution proposée ne vous convient pas, vous pouvez saisir le tribunal judiciaire.

Les banques ont leur propre médiateur ou ont recours au médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF). Ils sont inscrits sur la liste des médiateurs de la consommation tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

> Pour connaître [la liste des établissements](#) ayant recours au médiateur auprès de la FBF, et pour en savoir plus sur le rôle du médiateur auprès de la FBF, consultez [le site de la FBF](#).

Corinne Lamoussière-Pouvreau  
Juriste à l'Institut National de la Consommation

---

**URL source:** <https://www.inc-conso.fr/content/comment-saisir-le-mediateur-bancaire>