



## Médiation du crédit

<b>Objectif et bénéficiaires</b>	Trouver une solution pour toute entreprise qui fait face à un refus de crédit ou une dénonciation de découvert. Concerne également les entreprises souhaitant restructurer un PGE de moins de 50k€.
<b>Procédure</b>	<p>Les dossiers de médiation sont traités au plus près de l'entreprise par le médiateur départemental qui est le directeur de la Banque de France. La procédure est simple, gratuite et confidentielle</p> <p><b>Les 5 étapes de votre dossier en médiation</b></p> <p><b>Étape 1 : Je dépose mon dossier en ligne sur le site <a href="https://mediateur-credit.banque-france.fr">mediateur-credit.banque-france.fr</a></b> La saisine complète et validée de votre dossier de médiation en ligne déclenche la procédure.</p> <p><b>Étape 2 : Mon dossier est admis en médiation dans les 48h</b> Dans les 48h suivant la saisine, le médiateur vous contacte, vérifie la recevabilité de votre demande, et s'il accepte le dossier en médiation, définit un schéma d'action avec vous.</p> <p><b>Étape 3 : Ma banque dispose de 5 jours pour modifier ses positions</b> Les établissements financiers sont informés de l'ouverture de la médiation et disposent de 5 jours ouvrés pour revoir leurs positions. Si nécessaire, ce délai peut être prolongé d'autant pour permettre une éventuelle concertation avec les sociétés délivrant des garanties.</p> <p><b>Étape 4 : Le médiateur intervient pour résoudre les points de blocage</b> Si les difficultés perdurent à l'issue du délai des 5 jours ouvrés, le médiateur réunit les partenaires financiers de votre entreprise pour identifier et résoudre les points de blocage. Il peut également consulter d'autres acteurs financiers.</p> <p><b>Étape 5 : Le médiateur propose une solution aux parties</b> Le médiateur propose une solution aux parties (dirigeant, actionnaires, créanciers, ...). Si ces dernières l'acceptent, il clôt la médiation en réussite. Dans le cas inverse, si aucune autre voie permettant un accord ne lui paraît possible, il clôt la médiation en échec. Vous pouvez, si la médiation n'a pas abouti, demander la révision de votre dossier au niveau régional.</p>



**MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA RELANCE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Vos contacts locaux :**

**Banque de France**

**Contact local :**

30 rue Coulommière – CS 34083 - 10014 TROYES Cedex

Téléphone : 03 25 42 44 30 ou 03 25 42 44 31

Mail : [MEDIATION.CREDIT.10@banque-france.fr](mailto:MEDIATION.CREDIT.10@banque-france.fr)

**Contact national :**

Téléphone : 3414

Site internet : [mediateur-credit.banque-france.fr](http://mediateur-credit.banque-france.fr)