

20 novembre  
**2008**

cellule de soutien  
tpe / pme

## FIGE N°5 : MÉDIATEUR DU CRÉDIT



**MEDEF**

### ■ COORDONNÉES DU MÉDIATEUR CRÉDIT NATIONAL :

- René Ricol
- Numéro azur : 0 810 00 12 10 (touche n°1)
- Site internet : <http://www.mediateurducredit.fr>
- Mail : [contact@mediateurducredit.fr](mailto:contact@mediateurducredit.fr)
- Adresse : Médiateur du Crédit / Télédoc 212 / 139 ru de Bercy 75012 Paris

### ■ COORDONNÉES DU MÉDIATEUR CRÉDIT DÉPARTEMENTAL :

- Directeur départemental de la Banque de France
- Numéro azur : 0 810 00 12 10 (touche n°1)
- Site internet : <http://www.mediateurducredit.fr>
- Mail : [mediateur.creditXX@banque-france.fr](mailto:mediateur.creditXX@banque-france.fr) (XX = numéro du département)

### ■ MISSIONS DU MÉDIATEUR CRÉDIT :

- S'assurer que les banques respectent leurs engagements,
- Accompagner les entreprises,
- Ne laisser aucune entreprise seule face à ses problèmes de trésorerie et de financement,
- Saisir le gouvernement de tous les problèmes majeurs non-résolus.

### ■ COMMENT FONCTIONNE LE MÉDIATEUR CRÉDIT ?

- ➔ Pour saisir le médiateur, il suffit de constituer un dossier de médiation à l'aide du questionnaire en ligne sur le site [www.mediateurducredit.fr](http://www.mediateurducredit.fr). Celui-ci sera immédiatement traité. Si vous n'avez pas accès à Internet contactez notre cellule TPE/PME
- ➔ A réception du dossier de médiation, la / les banque(s) dispose(nt) de 5 jours ouvrés pour l'étudier à nouveau ou proposer un nouvel arrangement
- ➔ Si la banque maintient sa position, le médiateur départemental intervient pour tenter de trouver une solution avec la banque de l'entreprise ou d'autres acteurs du financement. Si les difficultés de l'entreprise dépassent le cadre de la médiation bancaire il communique le dossier au TPG du département
- ➔ Si l'entreprise refuse les solutions identifiées par le médiateur départemental, elle peut saisir en révision le médiateur national qui prendra l'avis de son correspondant local et statuera sous 8 jours.