



Paris, le 02 avril 2020

La médiation du crédit aux entreprises est mobilisée pour accompagner les entreprises

À la suite des annonces gouvernementales, la Banque de France met tout en œuvre pour assurer la continuité des missions de service public à destination des entreprises en cette période de confinement.

La Médiation du crédit est joignable dans les 100 départements de France métropolitaine et d'outre-mer et les médiateurs départementaux sont immédiatement disponibles et mobilisés pour intervenir auprès des entreprises qui rencontrent des difficultés avec leur banque (fiche n° 1) ou avec leur assureur-crédit (fiche n° 2).

François Villeroy de Galhau, Gouverneur de la Banque de France, rappelle que : « *la médiation du crédit a été créée pour ne laisser aucune entreprise seule face à ses difficultés de financement avec une banque ou un assureur-crédit, grâce à un dispositif au plus près des entreprises qui apporte un service gratuit et agit en totale confidentialité. Le dispositif de soutien mis en place par le Gouvernement est un élément clé dans la bataille économique qui s'engage. Les banques et les assureurs-crédit devront être présents au rendez-vous et la médiation du crédit interviendra chaque fois que nécessaire pour faire en sorte que les entreprises bénéficient des soutiens qui sont indispensables* ».

À propos de la Banque de France. Institution indépendante, la Banque de France a trois grandes missions : la stratégie monétaire, la stabilité financière, les services à l'économie. Elle contribue à définir la politique monétaire de la zone euro et la met en œuvre en France ; elle contrôle banques et assurances et veille à la maîtrise des risques ; elle propose de nombreux services aux entreprises et aux particuliers.

Visitez notre site internet www.banque-france.fr

Suivez nous    

Contact Presse :

Service de la Communication externe et digitale : 01 42 92 39 00

FICHE N°1 : BANQUE ET MÉDIATION DU CRÉDIT

1 – LES BANQUES SONT ENGAGÉES

La médiation se repose sur un [Accord de place sur la médiation du crédit aux entreprises](#) qui définit le cadre d'intervention et de collaboration entre les équipes de la Médiation du crédit et les établissements financiers pour le traitement des dossiers en médiation.

Il permet le traitement des dossiers des entreprises en médiation en formalisant une série d'engagements pris par les établissements, dont notamment celui de maintenir, pendant la durée de la médiation, leurs lignes de crédit existantes et de ne pas exiger de garanties supplémentaires.

De son côté, la Médiation du crédit s'est engagée à fonder ses recommandations sur une analyse financière et comptable de chaque entreprise qui la saisit et à ne jamais demander aux partenaires financiers d'interventions qui leur feraient manifestement courir un risque anormal.

Dans le cadre des prêts garantis par l'État, les banques s'engagent à examiner toutes les demandes qui leur seront adressées et à leur donner une réponse rapide. Elles s'engagent à distribuer massivement, à prix coûtant, les prêts garantis par l'État pour soulager sans délai la trésorerie des entreprises et des professionnels.

Dans tous les cas de refus, les entreprises peuvent saisir le Médiateur du crédit.

2 – SAISIR LA MÉDIATION DU CRÉDIT

La médiation doit être saisie à la suite d'un refus d'une banque

<https://mediateur-credit.banque-france.fr>

Pour l'outre-mer, merci de vous rendre sur les sites de l'[IEDOM](#) et de l'[IEOM](#)

Le dépôt d'un dossier de médiation

Le dépôt d'un dossier est la première étape de la procédure de médiation. Elle est fondamentale et doit être bien préparée : pour les demandes liées à la crise du Covid 19, une procédure accélérée est mise en place, en utilisant en priorité l'adresse mail générique existant à l'échelon départemental MEDIATION.CREDIT.XX@banque-france.fr (où XX représente le numéro du département concerné).

Pour l'outre-mer, merci de vous rendre sur les sites de l'[IEDOM](#) et de l'[IEOM](#)

FICHE N°1 : BANQUE ET MÉDIATION DU CRÉDIT

Que faire en cas de difficultés ?

Dès l'apparition de difficultés, demandez des explications à votre banquier :

- Les banques se sont engagées à expliquer tout refus de crédit. En cas de refus d'accorder un crédit, votre interlocuteur habituel dans la banque doit vous donner systématiquement une explication orale. Vous pouvez demander en plus un entretien avec un responsable de la banque.
- Si vous n'arrivez pas à vite obtenir de rendez-vous et/ou à convaincre rapidement votre banquier de revenir sur sa décision, ne perdez pas de temps et déposez votre dossier de médiation.
- Il est normal de laisser une place au dialogue avec son banquier ; pour autant, repousser la saisine ne vous permet pas de profiter de la protection de la Médiation, notamment le maintien des lignes de financement à court et à moyen terme pendant toute la durée de la médiation. En outre, si vous êtes dans une phase où votre situation financière ne cesse de se dégrader, repousser la saisine ne fera que compliquer la recherche d'une solution acceptable par toutes les parties.

Les délais à connaître

- En cas de dénonciation d'un découvert : pensez à saisir la Médiation du crédit avant la fin du délai de préavis (souvent 60 jours après la date de dénonciation) : votre autorisation de découvert sera maintenue pendant la durée des discussions.
- En cas de non réponse à une demande de crédit : les banques se sont engagées à donner une réponse à toute demande de financement sous 15 jours ouvrés à partir du moment où le dossier est complet.
- **Dans le cadre des prêts garantis par l'État, les banques s'engagent à examiner toutes les demandes qui leur seront adressées et à leur donner une réponse rapide.**

Des questions/réponses pour vous aider

<https://mediateur-credit.banque-france.fr/la-mediation-du-credit-faq>

FICHE N°2 : ASSURANCE-CRÉDIT ET MÉDIATION DU CRÉDIT

1 – LES ASSUREURS-CRÉDITS SONT ENGAGÉS

Pour permettre un traitement efficace des dossiers d'assurance-crédit en médiation et faciliter l'accès de toutes les entreprises à l'assurance-crédit, le Médiateur du crédit a signé en janvier 2009 une convention, renouvelée en 2013 : [Convention du Ministre de l'Économie et des Finances, de la médiation du crédit et des assureurs-crédit](#).

Ces derniers se sont engagés à garantir le traitement rapide et concerté des dossiers des entreprises en médiation, à ne pas pratiquer de décotes sectorielles et à communiquer aux entreprises les cotations qu'ils livrent. Elle permet notamment d'atténuer les effets d'une dégradation brutale de l'appréciation du risque sur une entreprise par un assureur-crédit en assurant une meilleure information de l'acheteur et une structuration du dialogue entre assureur, assuré et acheteur.

Les entreprises disposent d'un portail d'information gratuit qui leur permet de se renseigner sur leur niveau de garanties : « [acheteurs-assurance-credit.fr](#) ».

Une fois abonnée au portail d'information, et après avoir envoyé le formulaire d'inscription à chaque assureur-crédit qui la note, l'entreprise acheteuse a la possibilité de connaître la tranche de montants garantis dans laquelle elle se trouve. Elle sera également alertée en cas de réduction ou de résiliation des lignes de garantie.

Dans tous les cas de réduction ou de résiliation des lignes de garantie, les entreprises peuvent saisir le Médiateur du crédit.

2 – SAISIR LA MÉDIATION DU CRÉDIT

La médiation doit être saisie à la suite d'un refus d'une banque
<https://mediateur-credit.banque-france.fr>

Pour l'outre-mer, merci de vous rendre sur les sites de l'[IEDOM](#) et de l'[IEOM](#)

Le dépôt d'un dossier de médiation

Le dépôt d'un dossier est la **première étape de la procédure de médiation**. Elle est fondamentale et doit être bien préparée : pour les demandes liées à la crise du Covid 19, une procédure accélérée est mise en place, en utilisant en priorité l'adresse mail générique existant à l'échelon départemental MEDIATION.CREDIT.XX@banque-france.fr (où XX représente le numéro du département concerné).

Pour l'outre-mer, merci de vous rendre sur les sites de l'[IEDOM](#) et de l'[IEOM](#)

FICHE N°2 : ASSURANCE-CRÉDIT ET MÉDIATION DU CRÉDIT

Que faire en cas de difficultés ?

Dès l'apparition de difficultés, demandez des explications à votre banquier :

→ Dès l'apparition de difficultés, demandez des explications à l'assureur-crédit qui a réduit ses garanties pour construire votre argumentaire.

→ Les assureurs-crédit expliquent et motivent toute réduction ou résiliation de garantie, à chaque fois que toute entreprise qui en fait l'objet le demande. À cet effet, chaque assureur-crédit a mis en place une ligne d'appel téléphonique permettant à l'entreprise d'obtenir une information personnalisée et détaillée sur les motifs de l'appréciation portée par l'assureur ou des tranches de montants garantis.

→ Si vous n'arrivez pas à vite obtenir de rendez-vous et/ou à convaincre rapidement votre banquier ou l'assureur-crédit de revenir sur sa décision, ne perdez pas de temps et déposez votre dossier de médiation.

Les délais à connaître

→ Sauf cas exceptionnels, les réductions ou résiliations de lignes de garantie par un assureur ne sont effectives que dans un délai d'un mois après l'information de ses assurés (fournisseurs).

→ Pour profiter aussi de cette information en tant qu'acheteur objet d'une réduction ou résiliation, inscrivez votre entreprise aux différents portails d'information en ligne mis en place par les assureurs-crédit par l'intermédiaire du site www.acheteurs-assurance-credit.fr

→ L'assureur-crédit donne à tout acheteur abonné à son portail qui le demande, toute information utile sur les raisons d'une résiliation ou réduction de garanties, dans un délai maximum de 48 heures.

Des questions/réponses pour vous aider

<https://mediateur-credit.banque-france.fr/la-mediation-du-credit-faq>

Le guide : [Assurance-crédit](#) pour tous pour information complémentaire.