

# MODE OPERATOIRE : Précisions sur la saisine de la médiation du crédit

## Étape 1 : créer un dossier

• Création du dossier

Il faut se rendre sur cette adresse:

https://mediateur-api.akio.cloud/banquedefrance-mediation/view/mediation/declarant/welcome

**Les navigateurs conseillés sont CHROME, FIREFOX et EDGE.** INTERNET EXPLORER n'est pas compatible avec la plateforme.

Cliquer sur « saisir » à droite dans le bandeau bleu.

Renseigner dans un premier temps les champs suivants :

- votre adresse électronique : attention à bien vérifier les informations saisies,
- SIREN: dès que vous aurez saisi les 9 chiffres de votre code SIREN, les informations suivantes seront automatiquement affichées dans un encart dédié: raison sociale, secteur d'activité, forme juridique, adresse postale et date de création. Si le code SIREN est correct mais si les informations remontées sont erronées, vous aurez ensuite la possibilité de les corriger depuis l'onglet « votre entreprise » du dossier de saisine que vous devrez compléter. En cas d'erreur de saisie du code SIREN, vous pouvez l'annuler en saisissant un nouveau code.

#### Puis

- votre mot de passe
- et sa confirmation (avec au moins 8 caractères, dont minuscule, majuscule, chiffre et caractère spécial).

Cliquer sur « s'inscrire ». Un nouvel écran apparaît pour activer votre compte.

Activation du compte

### Deux possibilités :

- Réception automatique d'un code par e-mail :

Adresse électronique *	
mail saisi précédemment	RECEVOIR UN NOUVEAU CODE PAR E-MAIL
Code de vérification * (reçu par email ou SMS)	

Un mail est automatiquement envoyé à l'adresse électronique saisie précédemment avec un code de validation. Renseigner le code ainsi reçu et cliquer sur « activer « » en bas à droite

Une fois votre compte activé, un mail contenant la référence du dossier de médiation que vous allez ouvrir vous est adressé.

## - Réception d'un code par sms :

Sélectionner « envoi par sms », saisissez votre numéro de téléphone puis cliquer sur recevoir un nouveau code par sms.

○ Envoi par email ● Envoi par SMS			
Numéro de téléphone (ex: 0600000000)	RECEVOIR UN NOUVEAU CODE PAR SMS		
Code de vérification * (reçu par email ou SMS)			
		ACTIVER	ANNULER

Renseigner le code reçu par sms et cliquer sur « activer en bas à droite ». Une fois votre compte activé, un mail contenant la référence de votre dossier de médiation vous est adressé.

En cas d'échec dans l'activation de votre compte, il est nécessaire de recommencer la procédure. Si vous rencontrez malgré tout des difficultés pour activer votre compte, vous pouvez contacter la Médiation nationale par mail à l'adresse suivante : 1439-EXTERNE-UT@banque-france.fr.

### Étape 2 : compléter le dossier de saisine

Pour compléter votre dossier, il faut se rendre à l'adresse du portail indiquée précédemment (vers laquelle vous pouvez aussi vous diriger depuis le site Banque de France à la page <u>Saisir la médiation</u> <u>du crédit | Banque de France</u> et cliquer sur « compléter mon dossier de saisine ». Saisissez votre adresse électronique, SIREN et mot de passe et validez.

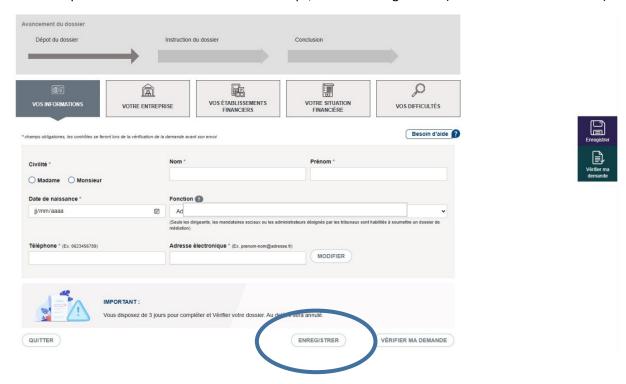


Votre dossier de saisine comprend 5 onglets qu'il vous faut remplir : vos informations personnelles, votre entreprise, vos établissements financiers, votre situation financière, vos difficultés. Pour pouvoir envoyer votre demande, il faut compléter a minima tous les champs obligatoires, signalés par un astérisque (\*), dans chacun de ces 5 onglets.

## Présentation des 5 onglets :

### - Vos informations:

Une fois que vous avez saisi les différents champs, il faut « enregistrer » (bouton à droite ou en bas).



Si vous avez activé votre compte en saisissant le code reçu par mail, l'adresse électronique sera automatiquement renseignée.

Si en revanche vous avez activé votre compte en saisissant le code reçu par sms, une étape supplémentaire est nécessaire pour certifier votre adresse électronique.

Saisir votre mail puis cliquer sur vérifier.

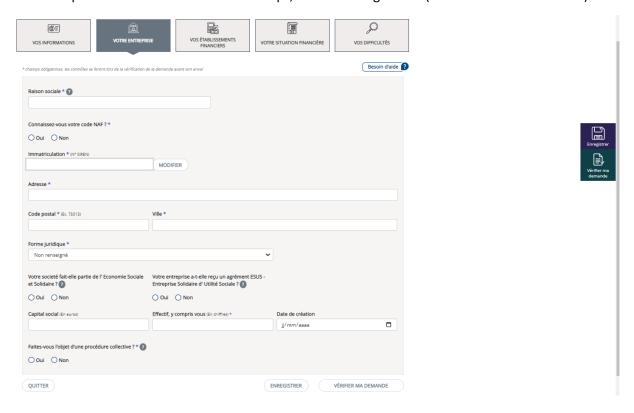


Fermer l'écran et continuer.

## Votre entreprise :

Les informations suivantes sont automatiquement renseignées : Raison Sociale, Code naf, numéro d'immatriculation, adresse, code postal, ville et forme juridique avec la possibilité de les modifier si elles ne sont pas exactes.

Une fois que vous avez saisi les autres champs, il faut « enregistrer » (bouton à droite ou en bas)



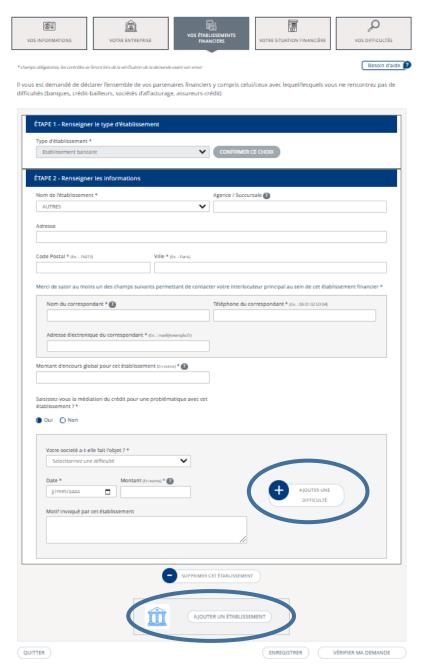
### Vos établissements financiers :

Il faut saisir dans cet onglet tous les établissements financiers de votre société. Pour le (ou les) établissement(s) avec lequel (ou lesquels) vous avez des difficultés de financement, il faut répondre « oui » à la question « saisissez-vous la médiation du crédit pour une problématique avec cet établissement ? », ce qui vous permettra de préciser le motif de saisine et le montant d'encours de crédit concerné.

S'il y a plusieurs difficultés avec un même établissement, cliquer sur « ajouter une difficulté »

S'il y a plusieurs établissements à insérer, cliquer sur « ajouter un établissement ».

Une fois que vous avez saisi les différents champs, il faut « enregistrer » (bouton à droite ou en bas).



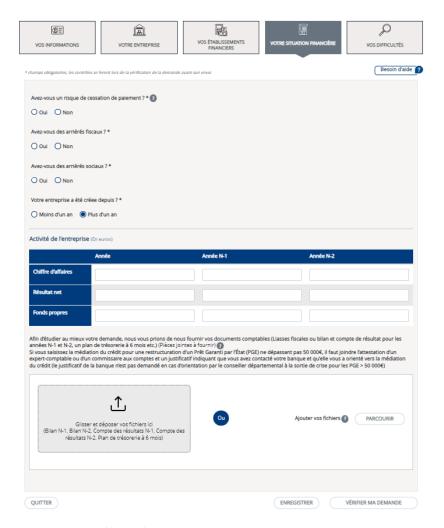
### Votre situation financière :

Dans cet onglet, après avoir répondu aux questions sur votre situation financière, vous pouvez insérer des pièces jointes. En fonction de l'ancienneté de votre entreprise, les documents demandés diffèrent. Ils ne sont pas obligatoires lors de la saisine mais permettent une meilleure analyse de votre dossier par le médiateur. Vous pourrez toujours envoyer des pièces jointes supplémentaires lors de vos échanges avec le médiateur.

Les seuls documents obligatoires dès la saisine concernent les demandes de restructurations de PGE :

- 1 Pour une demande portant sur un PGE ne dépassant pas 50 000 euros, pour que la demande soit recevable, il faut joindre lors de la saisie du dossier :
- Une attestation d'un expert-comptable ou d'un commissaire aux comptes que l'entreprise n'est pas en cessation de paiement mais qu'elle n'est pas en mesure d'honorer les échéances de remboursement en 2022 et que ses perspectives commerciales et financières sont à même d'assurer sa pérennité.
- Le justificatif que la banque a été contactée et qu'elle a orienté vers la Médiation du crédit.
- 2 Pour une demande portant sur un PGE de plus de 50 000 euros, il faut d'abord prendre contact avec le Conseiller Départemental aux Entreprises en Difficulté (cf. modalités de contact consultables sur le site du Ministère de l'Économie et des Finances <u>Liste des conseillers départementaux aux entreprises en difficulté | Ministère de l'Économie des Finances et de la Souveraineté industrielle et énergétique</u>) et, s'il vous oriente vers la médiation, il faut joindre au dossier l'attestation d'un expert-comptable ou d'un commissaire aux comptes.

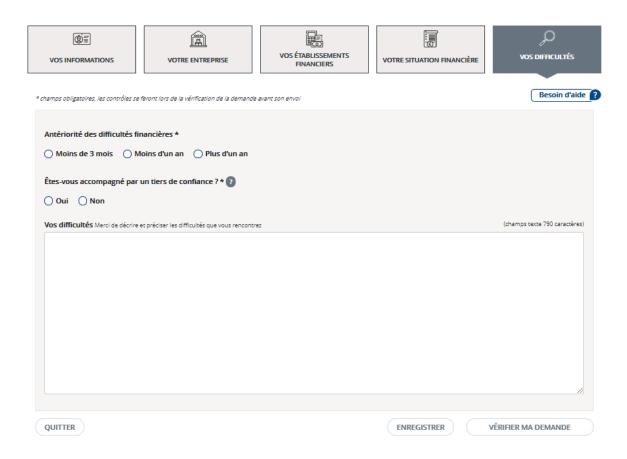
Une fois que vous avez saisi les différents champs, il faut « enregistrer » (bouton à droite ou en bas).



# - Vos difficultés :

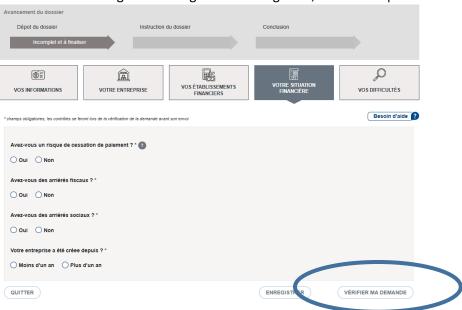
Dans le paragraphe « vos difficultés » vous pouvez expliquer brièvement votre situation. Vous pourrez la détailler lors de vos échanges avec le médiateur.

À nouveau, il faut « enregistrer » (bouton à droite ou en bas).



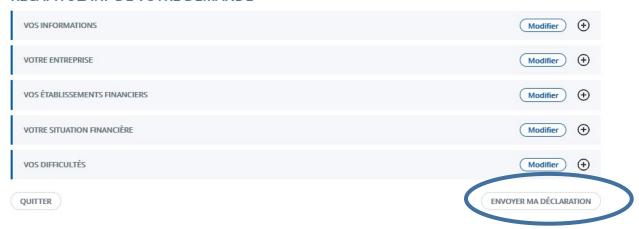
## Étape 3 : finalisation du dossier

Une fois les 5 onglets renseignés et enregistrés, il faut cliquer sur « vérifier ma demande ».



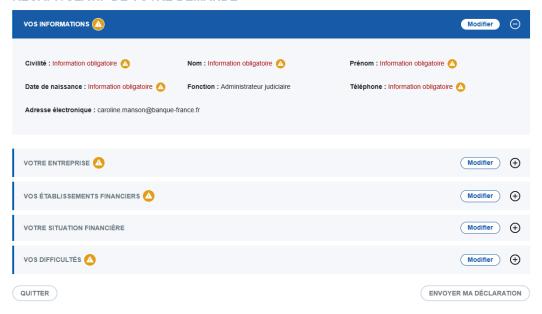
Si tous les champs obligatoires ont été remplis, la page suivante s'affiche. Vous pouvez alors cliquer sur « envoyer ma déclaration ». Un mail confirmant le dépôt de votre dossier vous sera adressé.

# RÉCAPITULATIF DE VOTRE DEMANDE



Si vous avez un petit triangle « attention » orange, c'est qu'un champ obligatoire n'a pas été rempli, vous devez alors « modifier » l'onglet concerné et le compléter, puis l'enregistrer avant de revenir sur le récapitulatif pour envoyer votre demande.

### RÉCAPITULATIF DE VOTRE DEMANDE



# Suites de votre demande

Après enregistrement de votre dossier le médiateur de votre département sera automatiquement informé de son dépôt et vous recontactera pour vous indiquer s'il est en mesure compte tenu de votre situation de l'accepter et de le prendre en charge. Dès lors que son instruction est engagée, vous pourrez à tout moment suivre l'avancement de votre dossier en retournant sur le formulaire que vous avez complété et validé. Un fil d'ariane présent sur toutes les pages vous renseignera sur l'évolution du traitement de votre dossier par la Médiation et les étapes qui sont passées jusqu'à sa clôture selon le schéma suivant.

Avancement du dossier			
Dépot du dossier	Instruction du dossier	Conclusion	
Incomplet et à finaliser			

La première étape affichée par le fil d'ariane, le dépôt du dossier, correspond à la période pendant laquelle votre dossier est ouvert après activation de votre compte et doit être rempli. Il est à finaliser obligatoirement dans un délai de 10 jours. S'il n'est pas complété et enregistré dans ce laps de temps, il est annulé et vous devez alors recommencer votre saisie.

Pendant la deuxième étape, durant laquelle votre dossier est instruit, le médiateur vous contacte et vérifie la recevabilité de votre demande : soit votre dossier est accepté, soit il est refusé, parce qu'il ne répond pas aux critères de la Médiation. Dans ce second cas vous êtes informé du motif. S'il rend votre dossier éligible, le médiateur définit un schéma d'action avec vous qu'il négociera avec vos partenaires financiers pour trouver une solution à vos difficultés.

En troisième et dernière étape, correspondant à la conclusion de la procédure, le fil d'ariane vous indiquera à quelle issue est parvenu le médiateur après instruction de votre dossier : issue positive en cas de solution, ou négative s'il n'y a pas eu d'accord trouvé avec vos partenaires financiers. Le médiateur vous adressera personnellement un message pour vous confirmer selon quelles modalités il clôture votre dossier.