

# Formulaire de saisine du Médiateur de la Banque de France



## Etes-vous un client de GESCCO ?

*GESCCO est le service de la Banque de France qui gère les comptes de la clientèle de particuliers. Le Médiateur de la Banque de France n'a pas compétence pour les litiges opposant un client à une banque autre que la Banque de France. Si vous êtes dans ce cas, vous devez vous adresser au Médiateur de votre banque (après avoir, le cas échéant, contacté le service clientèle de votre banque).*

OUI  NON

## Avez-vous déjà contacté par écrit le service clientèle de GESCCO ?

*Vous ne pouvez pas saisir le Médiateur avant d'avoir contacté vos interlocuteurs habituels de GESCCO puis, le cas échéant, saisi par écrit le service réclamations. GESCCO dispose d'un délai de 2 mois pour vous répondre. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, vous pouvez alors saisir le Médiateur..*

OUI  NON

## Votre litige remonte-t-il à plus d'un an ?

*Le litige qui motive votre demande ne doit pas remonter à plus d'un an à compter de la date de votre réclamation écrite auprès du service GESCCO. Le Médiateur appréciera ce délai en fonction des éléments fournis à l'appui de votre demande.*

OUI  NON

## Votre dossier est-il en cours d'examen ou a-t-il déjà été examiné par un Tribunal ou un autre Médiateur ?

*La loi n'autorise pas le Médiateur à examiner un litige lorsque celui-ci a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.*

OUI  NON

### Vous êtes:

- Client particulier du service GESCCO de la Banque de France
- Client Professionnel
- Une association de consommateurs
- Avocat, Notaire
- Proche / Membre de la famille du requérant
- Tuteur légal
- Autre

### Objet du litige:

- Fonctionnement du compte  Moyens de paiements (carte, chèque, virement, prélèvement...)
- Facturation / Tarifs  Assurance  Succession  Autre

*Le Médiateur de la Banque de France n'a pas compétence pour les litiges financiers c'est-à-dire les litiges portant sur la gestion de portefeuilles, la transmission d'ordres de bourse, la tenue de plans d'épargne en actions (PEA), les organismes de placement collectif et la gestion de l'épargne salariale. Ces litiges sont de la compétence du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).*

### Résumez ici les raisons de votre démarche :

*Vous pouvez également rédiger votre texte sur papier libre en l'accompagnant du formulaire.*

*Vous ne devez en aucune manière transmettre des numéros de cartes bancaires, codes et accès aux services bancaires sur ce formulaire. Seules les pièces utiles à l'étude de votre requête auprès du Médiateur sont acceptées.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

