

Le Médiateur du Crédit Mutuel

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

2018

Juin 2019

SOMMAIRE

Le médiateur du Crédit Mutuel

Avant-propos

Les principes de la médiation

Le rapport d'activité du médiateur

- Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui sont soumis au médiateur et ses recommandations pour les éviter
- Les proportions de litiges que le médiateur a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus
- Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption
- La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges
- Le pourcentage des médiations qui sont exécutées
- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers
- Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable
- Les recommandations

Le médiateur du Crédit Mutuel

Bernard SCHILLINGER est le médiateur du Groupe Crédit Mutuel qui inclut les banques CIC, Créatis et Monabanq. Il a été désigné Médiateur le 1^{er} février 2016 par l'organe collégial paritaire sous l'égide du Comité Consultatif du Secteur Financier qui a reconduit son mandat pour une durée de 3 ans en mai 2019. Ce statut est une garantie de son indépendance et de son impartialité.

Il est inscrit par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation sur la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3.

Il est titulaire du Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures et du Diplôme d'Etudes Supérieures de l'Institut Technique de Banque.

Son parcours professionnel s'est essentiellement déroulé au sein du secteur bancaire lui permettant d'avoir une connaissance approfondie des différents produits bancaires et du droit de la consommation.

En charge durant de nombreuses années de la fonction du contrôle de la banque de détail, il maîtrise les caractéristiques des produits bancaires et a été garant du respect des règles du droit de la consommation par le réseau.

Comment contacter le médiateur :

La saisine du Médiateur se fait exclusivement par écrit :

- Sur son site, au moyen du formulaire de saisie à disposition

<https://www.lemediateur-creditmutuel.com>

- Par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur du Crédit Mutuel
63, Chemin Antoine Pardon
69160 TASSIN LA DEMI LUNE

La liste des établissements (appelés « les professionnels ») du ressort du médiateur figure en annexe.

Avant-propos

En 2018, les délais de traitement se sont réduits sous le double effet de l'augmentation des effectifs dédiés à la médiation et de l'amélioration des procédures de traitement des dossiers. Le délai moyen des accusés de réception des saisines s'établit à **9,4** jours et celui du traitement des dossiers à **63,5 jours**.

Trois thèmes majeurs caractérisent les saisines de l'année 2018 : les frais sur incidents bancaires, la fraude à la carte bancaire et les contrats de crédit. Une nouvelle thématique est à déplorer ; il s'agit de fraudes aux placements atypiques (crypto-monnaies et diamants) dont le nombre est certes limité à ce jour mais dont les montants sont conséquents, entraînant un préjudice substantiel au détriment des consommateurs, victimes d'escrocs. Je ne peux qu'inciter les consommateurs à faire preuve de la plus grande vigilance.

Les différents thèmes sont détaillés dans le rapport d'activité qui a pour objectif de mieux cerner les différentes problématiques soulevées. J'ai émis **306** propositions de solution ; elles reposent sur l'examen attentif de chaque litige et sont rendues en équité et/ou en droit. Globalement dans **47%** des cas, j'ai émis une proposition de solution favorable au consommateur qui a été suivie par les deux parties dans **94%** des cas.

Un développement plus large est fait sur les frais sur incidents bancaires dont le nombre a sensiblement augmenté au cours de l'année et plus généralement sur l'offre destinée aux personnes en situation de fragilité financière qui a donné lieu à l'énoncé de recommandations ayant trait au ciblage et à l'identification des bénéficiaires.

Les principaux indicateurs de l'année 2018 font ressortir les évolutions suivantes :

- Le nombre de saisines s'élève à **1876** en augmentation de 4% par rapport à 2017.
- La proportion trop importante de saisines non recevables du fait du non épuisement des recours de deuxième niveau. Elles représentent la **moitié** des saisines, et génèrent des travaux administratifs chronophages qui pénalisent les délais de traitement des saisines recevables, sans oublier de souligner que l'application de la réglementation du traitement des litiges génère déjà un surcroît des tâches administratives.
- Les demandes via le site internet ou par messagerie représentent près de **61%** en nette progression par rapport à 2017.
- Par rapport à 2017, le nombre de dossiers éligibles concernant les moyens de paiement et les frais sur incidents bancaires est en augmentation.

Au final, l'année 2018 est une année de poursuite de consolidation du dispositif pour lui donner la robustesse nécessaire conforme aux exigences de l'autorité de tutelle.

Paris, Juin 2019
Bernard SCHILLINGER

Les principes de la médiation

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les conditions de saisine du médiateur sont clairement énoncées par la loi. Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans la charte de la médiation
- la demande est manifestement infondée ou abusive
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le champ de compétence est précisé par la loi. Il ne concerne que les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, c'est-à-dire principalement les litiges liés :

- à la convention de compte, à son fonctionnement, à sa tarification, à la clôture et au transfert de compte
- à la bonne exécution par la banque des contrats relatifs aux opérations de crédits, produits d'épargne, services financiers ou aux opérations connexes aux services et produits précités
- aux ventes de produits ou de services « groupés » ou de services « à primes »
- à la commercialisation des contrats d'assurances directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués

Un nombre important de saisines concerne l'octroi de crédit. Si le médiateur est compétent pour apprécier le respect des normes d'octroi, si l'information précontractuelle a bien été délivrée voire le cas échéant pour statuer sur un défaut de conseil, en revanche, la décision d'accorder ou non un crédit relève du libre arbitre de la banque. Il en est de même pour les demandes de renégociation de taux.

Le même principe vaut pour les décisions de refus d'ouverture de compte et de clôtures de comptes ainsi que de politique commerciale de la banque et les litiges d'ordre relationnel.

En matière d'assurance, seuls les litiges liés à la commercialisation des contrats d'assurance entrent dans le champ de compétence du médiateur. Les litiges portant sur l'exécution des contrats d'assurance ainsi que la gestion des sinistres relèvent du médiateur de l'assurance.

S'agissant des litiges financiers (services d'investissements, instruments financiers), compte tenu de la convention de répartition avec le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, le consommateur a la faculté de choisir entre le médiateur du professionnel ou le médiateur public, mais ce choix est irréversible.

Enfin, la médiation ne s'applique qu'aux consommateurs personnes physiques, ce qui exclut du champ de compétence les saisines des consommateurs agissant au titre d'une personne morale même si leur objet n'est pas professionnel (SCI par exemple).

Rapport d'activité

Chiffres clés de l'année 2018

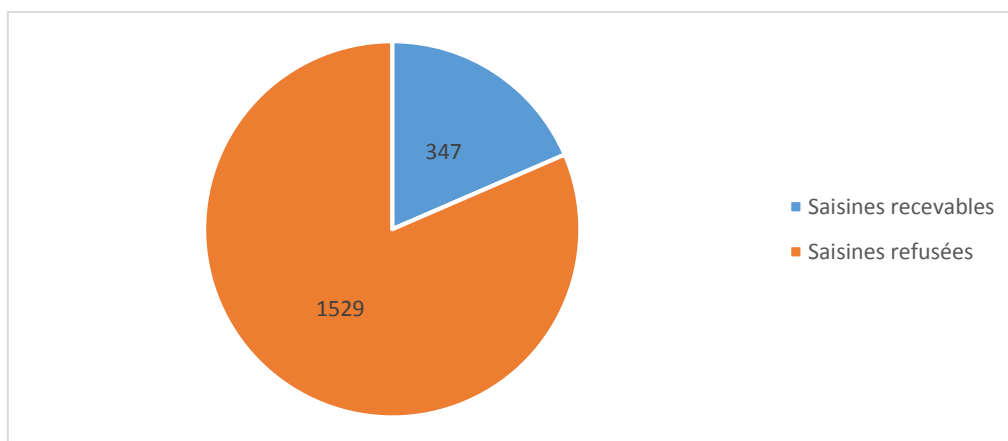
Ensemble des saisines	1876
<i>qui se décompose en</i>	
► Saisines refusées	1529
►► Saisines hors champs de la médiation de la consommation (articles L.611-3 et L.611-4 du code de la consommation)	117
►► Saisines irrecevables (article L.612-2 du code de la consommation)	1412
<i>Motif d'irrecevabilité</i>	
Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat	901
La demande est manifestement infondée ou abusive	0
Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal	3
Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel	3
Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur	505
Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité (en jours)	9,4
NOMBRE DE MEDIATIONS	Nombre
► Saisines recevables	347
► Médiations non menées à leur terme	41
► Médiations menées à leur terme	306
►► Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur	10
►► Propositions du médiateur acceptées par les parties	280
►► Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	16
Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation (en jours)	63,5

Données générales

Les données générales ci-après sont communiquées conformément à l'article R. 614-2 du code de la consommation.

1) Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet

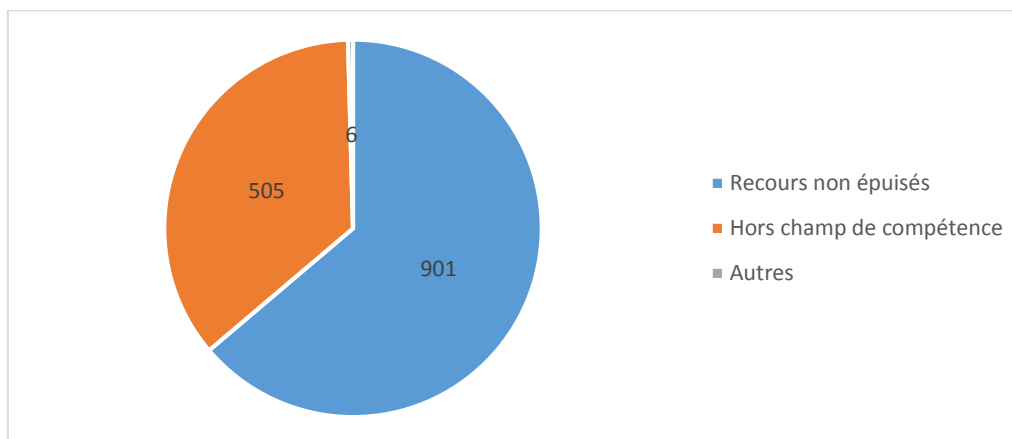
Le nombre de saisines reçues au cours de l'année 2018 s'élève à **1.876** contre **1.799** en 2017, soit une augmentation de **4,3 %** se répartissant comme suit :



Il ressort que les saisines recevables, c'est-à-dire entrant dans le champ de compétence du médiateur conformément à la charte de médiation, représentent **18 %** des saisines soit un total de **347**. Cette proportion est stable par rapport à 2017.

117 saisines soit 6,2% du total ont été refusées car n'entrant pas dans le champ de la médiation de la consommation, principalement des saisines de clients professionnels, et ce conformément au code de la consommation qui stipule que la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels.

1.412 saisines soit 75% du total sont irrecevables pour les motifs suivants :



Il ressort de la lecture du tableau que près de la moitié des dossiers sont réorientés vers les professionnels en raison du non épuisement des recours auprès de ces derniers. En effet, même lorsque l'objet du litige entre dans le champ de compétence du médiateur, le consommateur doit justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite.

Ventilées par origine, les saisines dans le domaine de compétence du médiateur proviennent à hauteur de 92% des demandeurs et à hauteur de 5% par un membre de la famille. 1% des saisines proviennent par l'intermédiaire d'avocats et d'associations de consommateurs.

Les demandes via le site internet ou par messagerie représentent 61%, en nette progression par rapport à 2017 (53%).

2) Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui sont soumis au médiateur et ses recommandations pour les éviter

Tableau général

Source : nombre de médiations menées à terme

Thème	Nombre	%
Le fonctionnement des comptes		
Les frais sur incidents bancaires	74	24,2%
Les clôtures de compte	7	2,3%
Les automates	7	2,3%
Les successions	5	1,6%
La mobilité bancaire	5	1,6%
Les saisies	8	2,6%
FICP/FCC	5	1,6%
Les moyens de paiement		
La carte bancaire	40	13,1%
Les virements	16	5,2%
Les chèques	12	3,9%
Les prélèvements	4	1,3%
Les contrats de crédit		
La réalisation du contrat	14	4,6%
Les indemnités de remboursement anticipé	8	2,6%
Les rachats de crédit	1	0,3%
Les frais accessoires	4	1,3%
Le taux débiteur	4	1,3%
L'assurance emprunteurs	7	2,3%
L'épargne		
Les produits d'épargne	17	5,6%
Les PERP	13	4,2%
Les litiges financiers	8	2,6%
La commercialisation des produits d'assurance	14	4,6%
Divers – Saisines multiples	33	10,8%
Total	306	100,0%

Commentaires des thèmes majeurs

Les 5 principaux thèmes des dossiers entrant dans la compétence du médiateur concernent :

- les frais sur incidents bancaires
- la monétique / fraude à la carte bancaire
- le crédit
- l'épargne
- le virement bancaire

et totalisent 65% des médiations menées à leur terme.

Par rapport à 2017, le nombre de dossiers éligibles concernant les moyens de paiement et les frais sur incidents est en forte augmentation.

Les frais sur incidents bancaires

Les litiges portant sur les frais sur incidents bancaires ont été examinés attentivement en prenant en compte la situation financière du consommateur.

Pour les consommateurs en situation de fragilité financière, j'ai recommandé aux professionnels de les faire bénéficier de l'offre adaptée même s'ils ne rentrent pas strictement dans les critères internes. L'offre ad hoc permet alors une tarification réduite plus en adéquation avec la situation financière du consommateur.

Plus généralement, les demandes de rétrocessions de frais sollicitées par les consommateurs doivent être motivées afin d'apprécier pleinement le bien-fondé de leur demande et émettre une proposition de solution la plus juste possible.

Chaque cas a fait l'objet d'un examen détaillé. Les critères pris en compte pour émettre une proposition de solution sont principalement les suivants :

- la situation familiale et professionnelle
- la concentration des frais sur une courte période
- le total des frais journaliers
- la proportion entre les frais perçus et le montant des opérations générant les frais
- les raisons des difficultés financières
- l'analyse du fonctionnement du compte
- le niveau des rétrocessions déjà accordées antérieurement
- l'accompagnement par le professionnel du consommateur en difficulté
- le respect des engagements pris par le consommateur.

L'analyse de la saisine prendra une dimension différente selon que le consommateur est en situation de précarité financière ou de difficulté passagère (chômage, séparation, décès conjoint, ...) ou s'il a des revenus suffisants mais un niveau de dépenses trop élevé.

Par rapport à ces constats généraux, l'année 2018 se caractérise par une augmentation ou un maintien :

- des propositions de rétrocessions de frais, le consommateur répondant sur le fond aux critères de l'offre spécifique réservée à la clientèle en situation de fragilité financière avec une tarification réduite. Il faut cependant noter que certains consommateurs ont refusé cette proposition probablement en raison des contraintes liées au contrôle systématique de l'autorisation des paiements par carte bancaire et à la suppression de l'autorisation de découvert. L'acceptation de l'offre aurait cependant permis au consommateur de réaliser de substantielles économies de frais.
- du nombre de propositions de rétrocessions de frais conditionnées par le respect du plan amiable d'apurement existant
- du nombre de rétrocessions liées à l'absence de l'envoi de l'information préalable au rejet d'un chèque si la perte de chance était avérée
- du nombre de cas de frais de saisie jugés disproportionnés.

Les rétrocessions de frais sont nettement plus importantes qu'en 2017 :

- les professionnels ont changé la tarification de l'Offre Clientèle Fragile (OCF) au 1 avril 2018 avec une généralisation de la réduction de 50% des frais sur l'ensemble des frais d'incidents, alors que précédemment seuls les frais de rejets de prélèvement faisaient l'objet d'une réduction. Cette mesure s'est traduite par des rétrocessions plus importantes que les années passées.
- j'ai proposé de faire bénéficier de l'OCF un nombre plus élevé de consommateurs que les années précédentes en prenant en compte les objectifs généraux de l'inclusion bancaire. Il y a lieu de noter aussi que les professionnels ont suivi davantage les propositions que les années précédentes où l'aspect conformité et réglementaire du produit primait.

Il ressort de l'examen des saisines que le professionnel n'a pas toujours pris les mesures préventives nécessaires, ce qui a fait perdre la chance au consommateur de limiter les frais en n'adaptant pas les moyens de paiement à la situation du consommateur. Par ailleurs, la récurrence des frais dans le temps m'a amené dans un certain nombre de cas à proposer une rétrocession.

Les recommandations :

- si les professionnels ont pris plusieurs mesures visant à augmenter significativement le nombre de bénéficiaires de l'offre fragilité, je leur recommande toutefois d'affiner le ciblage des consommateurs pour proposer l'OCF le plus en amont possible.
- les critères internes retenus par les professionnels et basés sur le cumul des deux conditions de revenus en fonction du groupe famille et du total des commissions d'intervention sur 3 mois consécutifs n'apparaissent pas toujours équitables en présence d'un consommateur à faible revenu ne cumulant pas les deux critères de l'offre. Je suggère de proposer l'OCF sans conditions aux consommateurs bénéficiaires des minima sociaux.

- par ailleurs, des mesures préventives devraient être prises vis-à-vis des consommateurs dont les frais sur incidents demeurent à un niveau élevé de façon structurelle et chronique
- plus généralement, les consommateurs ayant des frais sur incidents élevés et récurrents devraient faire l'objet d'un entretien à périodicité annuelle pour faire le point sur leur situation financière et adapter si besoin l'offre de services, notamment dans le domaine des moyens de paiement.

La monétique/ la fraude carte bancaire

Les fraudes à la carte bancaire sont prises en charge par les professionnels lorsqu'elles répondent aux critères d'éligibilité définis par le Code Monétaire et Financier.

A ma demande, quelques cas ont fait l'objet d'un réexamen et ont donné lieu à réparation du préjudice. Par ailleurs, j'ai émis une proposition favorable aux consommateurs dans les cas suivants :

- vol par ruse en présence de faits avérés et probants
- VAD (vente à distance) non authentifiée et non sécurisée
- instruction tardive du dossier de contestation ayant entraîné une perte de chance de remboursement pour le consommateur
- le professionnel ne fournit pas la preuve de l'authentification renforcée de la transaction

En revanche, je n'ai pas donné une suite favorable aux demandes des consommateurs dans les cas suivants :

- les opérations ont été réalisées avec la carte physique sous contrôle du dispositif de sécurité, à savoir la lecture de la puce et la frappe du code confidentiel
- les opérations ont été réalisées avec une authentification renforcée en 3D Secure avec confirmation par SMS ou par téléphone ou par l'appliquetif de paiement mobile
- le consommateur a tardé à faire opposition après le constat du vol ou de la perte du moyen de paiement
- la négligence dans la conservation du moyen de paiement est avérée
- le litige est d'ordre commercial et non bancaire, le commerçant produisant le justificatif de la transaction
- certaines opérations sont contestées et d'autres non contestées alors que le consommateur est resté en possession de sa carte bancaire ; à cet égard, il faut noter une véritable difficulté d'appréciation en présence d'une présomption d'une fraude dans l'entourage, surtout s'il y a coexistence d'opérations contestées et non contestées avec utilisation physique de la carte.

Quelques consommateurs ont également été victimes d'arnaques ou d'escroqueries comme par exemple celles perpétrées par des faux artisans, les locations de logements, les ventes de biens sur internet, ... Ces dossiers ont été examinés en tentant d'apprécier le degré de négligence ou d'imprudence du consommateur. J'ai proposé une solution de dédommagement en présence d'éléments tangibles prouvant que le consommateur n'avait pas commis de négligence grave, conforté en cela par l'évolution récente de la jurisprudence en matière de carte de paiement.

S'agissant des arnaques et escroqueries, je recommande plus particulièrement aux consommateurs de ne pas accepter une opération sans justification économique.

Les nouvelles règles européennes exigeant une authentification forte des paiements en ligne seront de nature à réduire la fraude.

Les contrats de crédit

Les principaux litiges recevables portent sur les thèmes ci-après, étant rappelé que les litiges portant sur la décision d'octroi ne sont pas recevables à la médiation :

- la réalisation du contrat de crédit y compris le devoir de conseil
- les indemnités de remboursement anticipé
- le calcul des intérêts intercalaires et le montant du capital restant dû lors des remboursements anticipés
- les frais accessoires au crédit
- le taux débiteur
- l'assurance emprunteur.

La poursuite en 2018 des opérations de rachats de crédit s'est traduite par un nombre élevé de demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé. L'article L.313-48 du code de la consommation prévoit qu'aucune indemnité n'est due par l'emprunteur en cas de remboursement par anticipation lorsque le remboursement est motivé par la vente du bien immobilier faisant suite à un changement du lieu d'activité professionnelle de l'emprunteur ou de son conjoint, par le décès ou par la cessation forcée de l'activité professionnelle de ces derniers. Les litiges portent généralement sur l'appréciation de la notion de cessation forcée de l'activité professionnelle et sur le lien de causalité entre la vente du bien immobilier et le changement d'activité professionnelle. Pour les cas qui ne relèvent pas de ceux prévus expressément par la loi, l'exonération des indemnités de remboursement anticipé relève du geste commercial à l'initiative du professionnel.

Les saisines portant sur le défaut de conseil ont fait l'objet d'une analyse approfondie des conditions de solvabilité et des critères d'octroi au moment de l'instruction du crédit. Dans les cas où le défaut de conseil était avéré et s'il était démontré que le professionnel a manqué à son devoir de discernement dans l'instruction du dossier, j'ai émis une proposition de solution en faveur du consommateur.

Concernant les saisines portant sur le calcul des intérêts intercalaires et le montant du capital restant dû lors des remboursements anticipés, je relève dans la plupart des cas une incompréhension des consommateurs sur le principe de calcul des intérêts. Un report ou un décalage par rapport au plan d'amortissement se traduit par un impact financier. Dans ces cas, la proposition de solution a davantage consisté à donner une explication détaillée au consommateur. Dans quelques rares cas, le virement provenant de la banque qui rachète le crédit est arrivé postérieurement à la date du décompte, générant questionnement et mécontentement du consommateur.

Je note que les professionnels ont pris acte des décisions de justice concernant les prêts indexés sur le LIBOR et ont décidé d'appliquer avec effet rétroactif à janvier 2015 la valeur négative de l'index sur l'ensemble du portefeuille, mettant fin ainsi aux litiges portant sur les modalités de l'indexation des crédits concernés.

Enfin, en matière d'assurance emprunteur, les saisines portent sur les modalités de l'assurance emprunteur, la nature des garanties, leur prise d'effet, la perception des cotisations et plus généralement le devoir d'information et de conseil du professionnel. La nouvelle loi à compter du 1er janvier 2018 permettant aux emprunteurs/assurés de résilier leur assurance emprunteur et demander son remplacement par un contrat équivalent à chaque date anniversaire du contrat d'assurance avec un préavis minimum de deux mois, n'a pas généré de saisine démontrant que les éventuels cas de litiges ont été solutionnés antérieurement ou en amont.

L'épargne

Le principal litige sur les produits d'épargne concerne la sortie anticipée du PERP (Plan Epargne Revenus Populaire) voire le défaut de conseil à la souscription. Aucun rachat, même partiel, n'est possible sauf dans les cas limitativement énumérés par le Code des assurances (article L 132-23) ou si les 3 conditions cumulatives prévues par l'article 116 de la loi du 9 décembre 2016 dite Sapin 2 sont respectées.

Je ne peux donc pas proposer au professionnel de déroger à la réglementation. Par ailleurs, dans les différentes saisines, aucun élément ne m'a permis de démontrer un défaut de conseil à la souscription du produit, ce d'autant que dans certains cas, le produit a été souscrit dans un autre établissement et a fait l'objet d'un transfert.

La loi SAPIN 2 intervenue fin 2016 n'a pas permis de réduire le nombre de saisines portant sur les demandes de remboursement anticipé.

Les autres litiges portent sur les PEP, les SCPI et essentiellement sur les produits d'Epargne Logement qui ont fait l'objet d'une clôture contestée par l'épargnant soit pour non-respect du minimum des versements annuels soit en l'absence de prorogation automatique. Il y a lieu de noter que les consommateurs éprouvent de sérieuses difficultés dans la compréhension du fonctionnement du produit composite associant un PEL et un compte à terme de différentes durées permettant le versement d'une rente mensuelle ou trimestrielle.

Les virements

Les litiges en matière de virement concernent essentiellement les virements sortants :

- en cas d'erreur de RIB du bénéficiaire, la banque ne peut pas être tenue pour responsable de l'erreur dont la responsabilité incombe entièrement au donneur d'ordre
- dans quelques cas, les saisines portent sur des virements effectués à tort ou avec retard, faisant perdre la chance au consommateur de récupérer les fonds
- quelques consommateurs ont également été victimes d'escroquerie sur internet. Il convient de noter à cet égard que l'ordre de virement est irrévocable et que le retour des fonds nécessitant l'accord du bénéficiaire est dans ce cas généralement compromis.

L'année 2018 est marquée par de nouvelles saisines portant sur les placements atypiques (investissements en crypto-monnaies et placements en diamants) se caractérisant par des montants élevés. Dans l'appréciation du règlement du litige, j'ai pris en compte le respect par le professionnel du devoir de vigilance et l'obligation de l'examen renforcé en présence d'une opération d'un montant inhabituellement élevé ou ne paraissant pas avoir de justification économique. Je ne peux qu'inciter les consommateurs à faire preuve de la plus grande vigilance et de s'assurer que la plateforme bénéficiaire soit agréée par les autorités.

Autres thèmes

La commercialisation des produits d'assurances

Les litiges en matière d'assurance concernent l'assurance des risques IARD, santé, assurance vie.

En matière de contrats d'assurance IARD et santé, les litiges portent essentiellement sur les contrats obsèques (nature des garanties, bonne compréhension du contrat), les résiliations de contrats non traitées dans les délais, le défaut de conseil.

En matière d'assurance vie, les litiges portent essentiellement sur le défaut de conseil et le fonctionnement du produit.

Plus généralement pour l'ensemble de ces cas, l'analyse des dossiers est réalisée en appréciant l'obligation de discernement du professionnel, mais en tenant également compte de la clarté des informations contenues dans les documents contractuels notamment l'expression des besoins, le bulletin d'assurance et les conditions générales mentionnant expressément la nature des garanties souscrites.

Les chèques

Le nombre de saisines portant sur des chèques falsifiés a baissé en 2018.

Certains consommateurs ont aussi été victimes d'arnaques sur internet en mettant en vente un objet contre paiement d'un chèque bancaire qui s'est avéré être un faux chèque. Je ne peux qu'inviter les consommateurs à s'entourer d'un maximum de précautions et à demander un avis de conformité du chèque en cas de doute, et à faire preuve de vigilance ; je dois malheureusement constater des cas d'inconscience, de naïveté, et des cas où l'appât du gain était le motif principal.

Je n'ai pas donné raison au consommateur qui remet à l'encaissement un chèque qui s'avère être faux alors que la remise n'a pas de fondement économique (remise de chèque pour compte d'autrui par exemple).

Enfin, dans le prolongement de mes constats des années antérieures, si le professionnel n'a pas adressé au consommateur la lettre d'information préalable à un rejet de chèque, notamment en cas de présentation d'un chèque sur un compte clos, j'ai émis une solution de dédommagement au bénéfice du consommateur en fonction de la perte de chance.

Les litiges financiers

Cette rubrique englobe les litiges financiers qu'ils relèvent ou non de la compétence du médiateur public de l'Autorité des Marchés Financiers et qui n'ont pas été recensés dans les rubriques par ailleurs. Ils concernent majoritairement les réclamations en matière d'épargne salariale ; les autres litiges concernent le transfert des comptes titres, les placements FCPI et FIP, le défaut de conseil lors de la vente de titres.

En matière d'épargne salariale, les litiges portent essentiellement sur :

- l'exécution des avis d'option reçus postérieurement aux délais
- le déblocage anticipé des avoirs
- les frais de tenue de compte

Je tiens à rappeler que l'épargne salariale est un produit réglementé dont le non-respect des règles peut entraîner une requalification fiscale pour le consommateur.

S'agissant des placements FCPI et FIP, j'ai examiné le respect des engagements pris ainsi que le respect des règles AMF applicables. En revanche, il ne m'appartient pas de porter un jugement sur leur rentabilité.

Pour information, 12 saisines entrent dans le cadre de la convention de partage avec le médiateur de l'AMF. Dans un cas sur trois, les courriers des services relation consommateurs de 2^{ième} niveau ne mentionnent pas expressément la faculté pour le consommateur de choisir entre le médiateur du professionnel et le médiateur public de l'AMF.

Les clôtures de comptes

Les litiges relatifs aux clôtures de comptes concernent essentiellement :

- la clôture à tort d'un produit règlementé
- le retard d'exécution dans la demande de clôture
- les modalités de résiliation d'un contrat d'épargne

En cas de clôture à l'initiative du professionnel, je m'assure du respect des règles notamment le préavis.

Les automates

Quelques consommateurs ont contesté le montant de l'opération effectuée sur un automate bancaire.

En cas de différence sur un versement en espèces, je m'assure que le professionnel a procédé aux démarches et recherches nécessaires. Si les justificatifs produits attestent du bon déroulement de l'opération, je n'ai pas de motif légitime pour proposer au professionnel de procéder à une rectification.

S'agissant des retraits aux guichets automatiques, je ne peux que confirmer qu'en France ils sont obligatoirement réalisés avec lecture de la puce et validation du code confidentiel ; il ne peut donc pas s'agir de carte contrefaite. Le professionnel est ainsi fondé à refuser les remboursements et à ne pas prendre à sa charge le sinistre.

Les successions

Les litiges concernent principalement l'application des frais de succession. Quelques consommateurs en ont contesté le montant ; ces frais sont justifiés par le traitement administratif et réglementaire consécutif à un décès. Le litige relève alors d'un geste commercial du professionnel.

Les autres litiges portent essentiellement sur le fonctionnement des comptes antérieurement au décès et la demande d'explications de la part des héritiers.

La mobilité bancaire

Les litiges concernent davantage les modalités d'exécution des transferts de compte que le respect de la loi portant sur la mobilité bancaire.

3) Les proportions de litiges que le médiateur a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus

Les refus de traitement des dossiers qui totalisent un nombre de 1.529 concernent par ordre d'importance :

- | | |
|---|-----|
| - le non épuisement des voies de recours préalable | 59% |
| - le litige est hors champ de compétence du médiateur | 33% |
| - le litige est hors champ de la médiation de la consommation | 8% |
| - autres | NS |

S'agissant des dossiers hors champ de compétence du médiateur, les motifs de non-recevabilité se répartissent comme suit :

- | | |
|-----------------------|-----|
| - décision de crédit | 37% |
| - assurances | 30% |
| - contentieux | 6% |
| - décision de clôture | 5% |
| - divers | 22% |

La part des dossiers refusés car hors champ de médiation de la consommation demeure à un niveau stable.

Les dossiers non recevables sont transmis aux professionnels pour traitement après l'accord du réclamant.

4) Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption

Le nombre de médiations interrompues s'élève à 41 dont :

- 33 concernent le refus d'entrer en médiation pour un professionnel adhérent au contrat de médiation et qui a fait le choix, pour les cas de phishing ou d'hameçonnage où le consommateur aurait fait preuve de négligence ou d'imprudence, de ne pas entrer en médiation, laissant le soin au consommateur de saisir la justice. Le nombre de cas est passé de 19 en 2017 à 33 en 2018. Pour mémoire, ce principe a été abandonné en 2019 et les dossiers concernés font désormais l'objet d'un processus de médiation standard
- 2 cas où le professionnel a refusé d'entrer en médiation
- 3 cas où je laisse la Justice trancher
- 1 cas où les recherches ont été impossibles du fait de l'ancienneté du dossier
- 1 cas où aucun élément factuel ne m'a permis d'infirmer ou de confirmer les positions des 2 parties

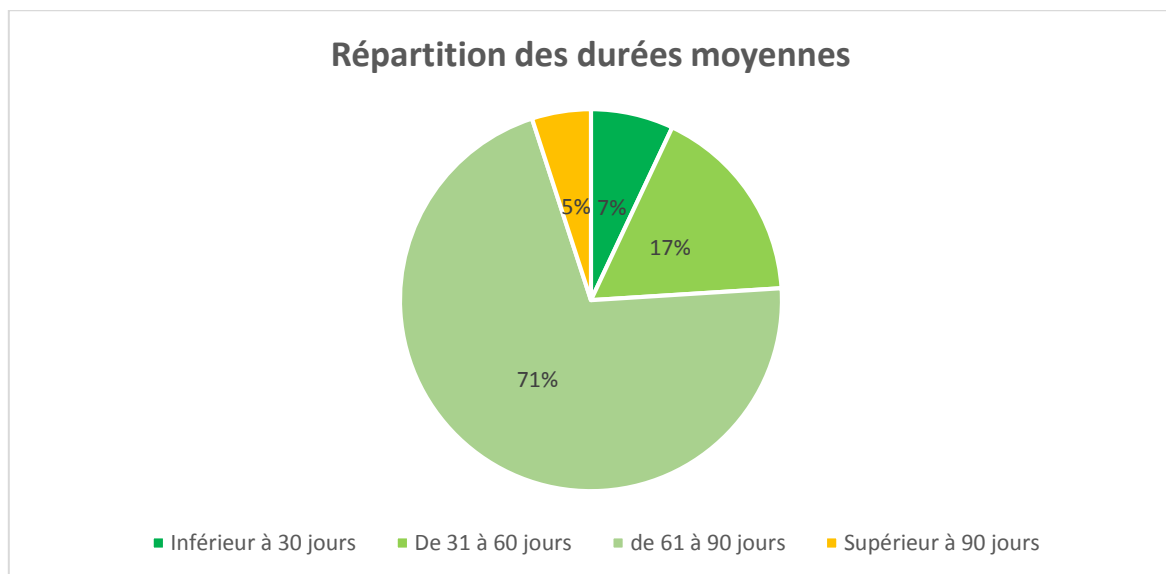
- 1 cas où le consommateur a obtenu l'accord de l'ouverture d'une transaction via son avocat

5) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **63,5 jours** après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne près de **9 jours** après la saisine et ce après vérification des critères de recevabilité.

Le délai de traitement de saisines s'est réduit en 2018 d'environ 6 jours. Cette évolution favorable a été obtenue par le renforcement des moyens humains du service de médiation et par l'amélioration des procédures de traitement.

Plus en détail :



En cas de dépassement du délai de 90 jours, un courrier est adressé au consommateur pour l'informer du retard.

6) Le pourcentage des médiations exécutées

Le pourcentage des médiations qui ont été exécutées est de **100%**. Les professionnels ont donné suite à l'intégralité des dédommagements proposés et acceptés.

7) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

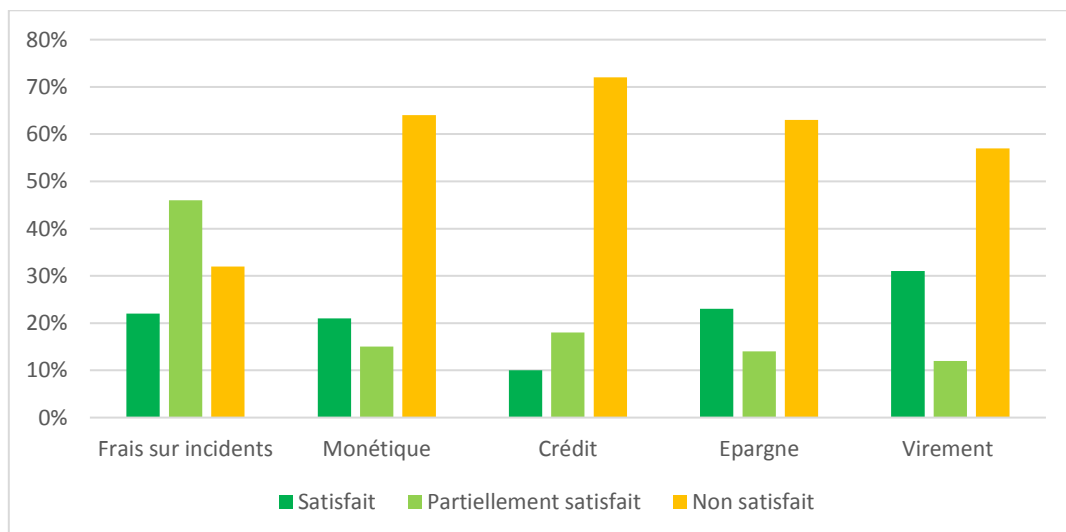
Le lien sur le site de l'Union Européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

8) Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable

Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur s'élève à **47%** dont **22%** totalement satisfait et **25%** partiellement satisfait.

Il convient de noter que pour les saisines dont le délai de réponse est supérieur à 90 jours et ayant nécessité des investigations complémentaires, le taux de satisfaction du consommateur est proche de **70%**.

Ci-dessous la ventilation des pourcentages de satisfaction du consommateur pour les 5 principaux thèmes :



95 % des litiges ont été résolus à l'amiable. Les **5%** de litiges non résolus, soit 16 au total se répartissent ainsi :

- refus du professionnel 13
- refus du consommateur 3

Récapitulation des dédommagements acceptés par les deux parties :

Montant du dédommagement	Nombre de dédommagements	Total des dédommagements
Inférieur à 250€	57	6.514 €
De 251 à 500 €	23	9.327 €
De 501 à 1.000€	10	8.815 €
De 1.001 à 2.500 €	10	18.852 €
De 2.501 à 5.000€	5	17.166 €
De 5.001 à 10.000€	0	0
Plus de 10.000€	1	12.387 €

Total des dédommagements : 73.061 €

Moyenne du dédommagement par dossier : environ **700€**

20 saisines ont fait l'objet d'une réponse favorable au consommateur mais ne nécessitait pas de dédommagement financier.

En outre, dans 7 cas, il s'agissait davantage de donner une réponse explicative, également sans dédommagement financier.

9) Les recommandations

Récapitulatif des recommandations du rapport d'activité 2018

- affiner le ciblage des consommateurs pour proposer l'OCF le plus en amont possible
- revoir les critères internes basés sur le cumul des deux conditions de revenus en fonction du groupe famille et du total des commissions d'intervention sur 3 mois consécutifs dans un souci d'une plus grande équité vis-à-vis des consommateurs à faible revenu, et proposer l'OCF sans conditions aux consommateurs bénéficiaires des minima sociaux.
- par ailleurs, des mesures préventives devraient être prises vis-à-vis des consommateurs dont les frais sur incidents demeurent à un niveau élevé de façon structurelle et chronique
- réaliser à périodicité annuelle un entretien avec les consommateurs ayant des frais sur incidents élevés et récurrents pour faire le point sur leur situation financière et adapter si besoin l'offre de services, notamment dans le domaine des moyens de paiement.

Rappel des recommandations 2017 et suivi

- porter une attention accrue aux consommateurs répondant aux critères de fragilité financière
- rappeler les obligations d'information applicables aux litiges financiers relevant de la convention de partage avec le médiateur de l'AMF

S'agissant du point 1, des mesures ont été décidées par les professionnels tant en matière de tarification qu'en matière de critères de sélection.

S'agissant du point 2, la procédure n'est toujours pas respectée, les mentions obligatoires concernant les voies de recours spécifiques étant absentes dans 1 cas sur 3.

ANNEXE

Liste des professionnels

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Nord Europe

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel de Maine-Anjou, Basse Normandie

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Océan

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Antilles-Guyane

Crédit Mutuel Epargne Salariale

Banque Européenne du Crédit Mutuel

Banque Fédérative du Crédit Mutuel

Caisse Agricole Crédit Mutuel

Crédit Mutuel Caution Habitat

Groupe La Française

Atlancourtage Anjou