

*Le Médiateur du Crédit Mutuel*

# **RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

**2019**

**Avril 2020**

# SOMMAIRE

Avant-propos

Les principes de la médiation

Le rapport d'activité

- 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

Annexes

- La liste des établissements
- La charte de médiation

**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

## Avant-propos

Les principaux indicateurs de l'année 2019 font ressortir les constats suivants :

- Le nombre de saisines reçues et traitées au cours de l'année s'élève à près de **1.800** en légère baisse par rapport à 2018.
- La proportion toujours trop importante de saisines hors champ de la médiation de la consommation et des saisines irrecevables dont la proportion atteint **80%** du nombre total de saisines. Ce phénomène constitue une vraie préoccupation et génère des travaux administratifs chronophages qui pénalisent les délais de traitement des saisines recevables.
- 355 saisines sont recevables dont **307** ont été menées à leur terme :
  - o Les principaux thèmes sont détaillés dans le rapport d'activité qui a pour objectif de mieux cerner les différentes problématiques soulevées ; elles reposent sur l'examen attentif de chaque litige et sont rendues en équité et/ou en droit.
  - o Trois thèmes majeurs caractérisent les saisines de l'année 2019 : les frais sur incidents bancaires, l'épargne salariale et la fraude à la carte bancaire.
  - o Par rapport à 2018, le nombre de dossiers éligibles concernant les frais sur incidents bancaires et la fraude à la carte bancaire est en diminution. En revanche, le nombre de médiations concernant la réalisation des contrats de crédit ainsi que les chèques et les virements est en forte augmentation. Un développement plus large est fait dans le rapport sur les frais sur incidents bancaires même si leur nombre est en recul et plus généralement sur l'offre destinée aux personnes en situation de fragilité financière.
  - o Le nombre de médiations menées à leur terme avec une proposition de solution partiellement ou totalement favorable au consommateur représente **52%**. La proposition de solution a été acceptée par les deux parties dans **93%** des cas.
- Les demandes via le site internet ou par messagerie continuent leur progression pour se situer à **70%**.
- En 2019, le délai de traitement des saisines recevables s'est légèrement allongé pour se situer à **68 jours** en moyenne. Le délai moyen des accusés de réception des saisines a été réduit à **7 jours**.

Face à la recrudescence de fraudes de plus en plus sophistiquées, je recommande vivement aux consommateurs de faire preuve de la plus grande vigilance dans l'utilisation des moyens de paiement et de respecter scrupuleusement les consignes de sécurité bancaire et de ne jamais divulguer les codes de sécurité personnels.

**Le Médiateur**  
**Bernard SCHILLINGER**

## Les principes de la médiation

Depuis le 1<sup>er</sup> 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

### Préambule :

- La liste des établissements appelés « les professionnels » figure en annexe.
- le champ de l'étude concerne les saisines reçues, traitées et clôturées en 2019 ainsi que les saisines reçues en 2018 mais traitées et clôturées en 2019

### Chiffres clés de l'année 2019

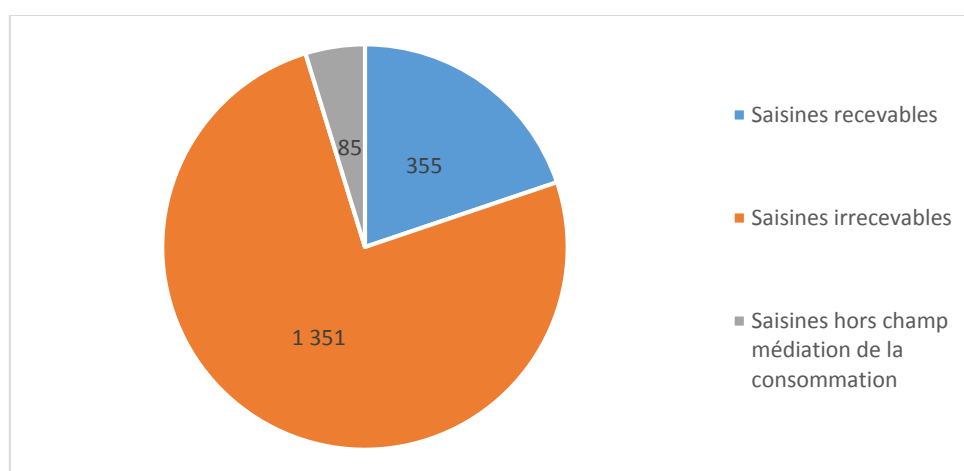
2019	Nombre
<b>SAISINES RECUES, TRAITEES et CLOTUREES en 2019</b>	<b>1 791</b>
<b>Saisines hors champ de la médiation de la consommation</b> (article L611-3 et L611-4 du code de la consommation)	<b>85</b>
<b>Saisines irrecevables ne pouvant être examinées par le médiateur</b> (article L612-2 du code de la consommation)	<b>1 351</b>
<b>Motif d'irrecevabilité</b>	
Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite	796
La demande est manifestement infondée ou abusive	2
Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal	7
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	12
La litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur	534
<b>Saisines recevables</b>	<b>355</b>
<b>Médiations non menées à leur terme</b>	<b>33</b>
Refus du professionnel d'entrer en médiation	28
Renonciation du consommateur	0
Décision du médiateur	5
<b>Médiations menées à leur terme</b>	<b>322</b>
Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur	15
Propositions du médiateur acceptées par les parties	285
Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	22
Refus du consommateur	6
Refus du professionnel	16
<b>Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité (en jours)</b>	<b>7</b>
<b>Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation (en jours)</b>	<b>68</b>

## 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

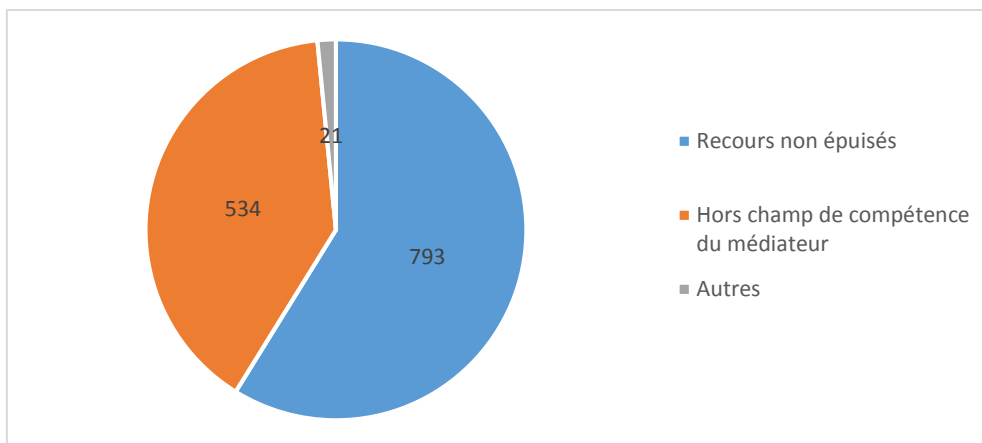
Le nombre de saisines reçues au cours de l'année 2019 s'élève à **1.791** contre **1.876** en 2018, se répartissant comme suit :



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 **20 %** des saisines soit un total de **355**. Cette proportion est en augmentation de 2 points par rapport à 2018 (18%).

**85** saisines soit 4,7% du total des saisines de l'année ont été refusées car n'entrant pas dans le champ de la médiation de la consommation ; il s'agit exclusivement 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.

**1.351** saisines soit 75% du total des saisines de l'année sont irrecevables pour les motifs suivants :



Il ressort de la lecture du tableau que 44% du nombre total des saisines reçues au cours de l'année 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 90% des demandeurs et à hauteur de 4% par un membre de la famille. 4,5% des saisines proviennent par l'intermédiaire d'avocats et d'associations de consommateurs ; cette proportion est en nette augmentation par rapport à 2018.

Les demandes via le site internet ou par messagerie se stabilisent autour de **70%**.



## 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 leur terme

Thème	Nombre	%
<b>Le fonctionnement des comptes</b>		
Les frais sur incidents bancaires	61	18,9%
Les automates	7	2,2%
Les saisies	6	1,9%
Les clôtures de compte	3	0,9%
Les successions	5	1,6%
La désolidarisation	4	1,2%
FICP/FCC	3	0,9%
Les comptes en déshérence	2	0,6%
La mobilité bancaire	2	0,6%
<b>Les moyens de paiement</b>		
La carte bancaire	35	10,9%
Les virements	16	5,0%
Les chèques	15	4,7%
Les prélèvements	2	0,6%
<b>Les contrats de crédit</b>		
La réalisation du contrat	23	7,1%
L'assurance emprunteurs	6	1,9%
Les indemnités de remboursement anticipé	4	1,2%
Les rachats de crédit	3	0,9%
Les frais accessoires	3	0,9%
Le taux débiteur	1	0,3%
Le TEG	0	0,0%
<b>L'épargne</b>		
Les produits d'épargne	11	3,4%
Les PERP	7	2,2%
<b>Epargne salariale</b>	57	17,7%
<b>La commercialisation des produits d'assurance</b>	17	5,3%
<b>Divers – Saisines multiples</b>	29	9,0%
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100,0%</b>

## **Commentaires des principales thématiques**

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

- les frais sur incidents bancaires
- l'épargne salariale
- la monétique / la fraude à la carte bancaire
- la réalisation des contrats de crédit
- la commercialisation des produits d'assurance

Ils totalisent 60% du nombre total de médiations menées à leur terme.

Par rapport à 2018, les thématiques de frais d'incident sont en diminution de 18% et celles de la fraude à la carte bancaire de 12%. En revanche, la thématique des litiges relatifs à la réalisation des contrats de crédit est en augmentation de 65%, conséquence du fort développement du crédit au cours des dernières années. Enfin, en matière d'épargne salariale, le nombre de litiges a été multiplié par près de 5 ; il s'agit davantage d'une augmentation technique qui se justifie pour 2 raisons majeures : une meilleure lisibilité des voies de recours sur les courriers de réclamation en 2<sup>ième</sup> niveau et un regroupement de l'ensemble des saisines CM-CIC dans le présent rapport suite au changement de l'appellation de la filiale d'épargne salariale intervenue en 2019.

### **Les frais sur incidents bancaires**

Les litiges portant sur les frais sur incidents bancaires représentent 19% du total des saisines recevables. Les contestations portent sur le montant des frais d'incidents jugés excessifs voire abusifs par les consommateurs. A cet égard, le rôle du médiateur est d'apprécier avant tout la situation en équité, étant donné que sur le plan juridique, la tarification est conforme à la réglementation et à la grille tarifaire communiquée annuellement aux clients/consommateurs.

Une modification importante est intervenue début 2019 en lien direct avec les manifestations des « gilets jaunes ». Les mesures gouvernementales décidées en faveur des personnes en situation de fragilité financière ont amené les professionnels à enrichir l'Offre Fragilité Financière (OCF) et à faire bénéficier les clients détectés fragiles sur la base de critères internes mais non titulaires de l'OCF d'un plafonnement d'une liste de 9 catégories de frais à hauteur de 25€ par mois. Pour rappel, les clients titulaires de l'OCF bénéficient d'un plafond mensuel de ces frais à 20€ et d'un plafond annuel de 200€.

Sur un plan opérationnel, les saisines sont examinées attentivement en prenant en compte 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 d'émettre une proposition de solution la plus juste possible.

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 de revenus. L'offre ad hoc permet alors une tarification réduite davantage en adéquation avec leur situation financière.

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

- la situation familiale et professionnelle
- la concentration des frais sur une courte période et leur récurrence dans le temps
- les mesures préventives décidées par la banque, notamment l'adaptation des moyens de paiement à la situation du consommateur
- les raisons des difficultés financières
- le niveau des rétrocessions déjà accordées antérieurement
- l'accompagnement par le professionnel du consommateur en difficulté
- le respect des engagements pris par le consommateur
- et plus généralement les objectifs généraux de l'inclusion bancaire.

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

J'ai émis une proposition de solution favorable aux consommateurs dans 2 cas sur 3. Il s'agit dans une large proportion de cas de clients répondant aux critères de fragilité au niveau des revenus et pour lesquels j'ai proposé de recalculer les frais d'incidents sur la base de la tarification réduite. Selon les situations, la rétrocession est conditionnée par la souscription à l'OCF. Par ailleurs, bon nombre de propositions de rétrocessions sont motivées par une concentration importante ou un niveau élevé de frais d'incidents sur une période.

A l'inverse, je n'ai pas donné raison aux consommateurs si la banque avait déjà accordé antérieurement une rétrocession substantielle des frais d'incidents. Il en est de même lorsque la banque a accompagné le consommateur dans ses difficultés mais que le compte courant a continué à enregistrer des dépassements.

Les mesures gouvernementales qui ont imposé aux établissements bancaires de plafonner les frais d'incidents bancaires pour les clients fragiles auront un impact sur les saisines futures et devraient se traduire par une baisse du nombre de réclamations. C'est un sujet délicat qui nécessite la conjugaison d'outils performants de détection et de suivi, alliés à la connaissance du consommateur par un entretien en agence à périodicité régulière.

## **L'épargne salariale**

Les litiges en matière d'épargne salariale portent essentiellement sur :

- l'exécution des avis d'option (50% des cas)
- les frais de tenue de compte (23% des cas)

Globalement, les épargnants ont obtenu satisfaction de façon totale ou partielle dans 53% des cas.

S'agissant des avis d'option dont l'exécution n'a pas été réalisée conformément aux souhaits de l'épargnant, soit en raison de la réception tardive du pli postal, soit en raison d'une validation incomplète de la saisie en ligne sur internet, les épargnants ont vu leur demande de régularisation acceptée dans 38% des cas. Pour mémoire, la non-réception des avis d'option dans les délais entraîne l'affectation des primes d'intéressement ou de participation sur les supports par défaut. L'affectation par défaut peut être lourde de conséquences pour l'épargnant, les avoirs de l'épargnant étant bloqués durant 5 ans ou jusqu'à la retraite s'il s'agit d'un PERCO. 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.

Une évolution législative dans le cadre de la loi PACTE (ordonnance du 24 juillet 2019) est intervenue dans le courant de l'année concernant les PERCO permettant aux épargnants en cas de placement par défaut de la participation de corriger l'affectation par liquidation ou par rachat dans le mois de leur notification.

En matière de frais de tenue de compte, ils sont clairement énoncés dans le livret de l'épargne salariale qui doit être remis obligatoirement à tous les salariés. Dans 3 cas sur 4, l'épargnant a obtenu satisfaction le plus souvent en raison de la disproportion des frais par rapport aux avoirs.

## **La monétique/ la fraude carte bancaire**

Elles représentent 11% du nombre total de saisines traitées en 2019.

Au niveau des professionnels, les fraudes à la carte bancaire font l'objet d'un remboursement lorsqu'ils estiment qu'elles répondent aux critères d'éligibilité définis par le Code Monétaire et Financier.

L'utilisateur de la carte bancaire doit prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses moyens de paiement et doit, sans tarder, informer son établissement en cas de perte, de vol ou de détournement ou de toute utilisation non autorisée.

En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur, le prestataire des services de paiement du payeur doit rembourser immédiatement au payeur le montant de l'opération non autorisée, sauf à prouver un agissement frauduleux ou la négligence grave du client.

Sur un plan pratique, le traitement des dossiers de fraude à la carte bancaire génère une vraie difficulté dans l'appréciation du caractère grave ou non de la négligence du

titulaire de la carte. Il devient parfois délicat de distinguer l'escroquerie du manque de vigilance ou d'une négligence grave du client. Dans certains cas, les informations du dossier laissent envisager une fraude dans l'entourage à l'insu du titulaire de la carte.

Sur le plan juridique, la Cour de cassation, après avoir considéré dans un premier temps qu'il appartenait au titulaire de la carte de prouver qu'il n'a pas commis de négligence grave, a dans un deuxième temps, inversé la charge de la preuve, jugeant que c'est à la banque qu'il revient de prouver la négligence grave du client. Dans un troisième temps, par plusieurs arrêts récents, une évolution de la jurisprudence relativement subtile, mais pas toujours simple à suivre, s'est produite, le balancier semblant se déplacer en faveur de la banque notamment pour les cas d'hameçonnage.

Sur ma proposition, quelques cas ont donné lieu à réparation du préjudice, notamment en présence de faits avérés et probants au bénéfice du titulaire de la carte mis en exergue lors de l'examen du dossier. La proportion des cas concernés reste cependant limitée à 1 sur 3.

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

- dès lors que la négligence dans la conservation du moyen de paiement est avérée ou si le consommateur a tardé à faire opposition après le constat du vol ou de la perte du moyen de paiement.
- pour les contestations de retraits en espèces avec frappe du code confidentiel si la carte bancaire n'a été ni volée ni perdue
- en présence d'éléments avérés conduisant à une suspicion de fraude dans l'entourage
- ou si le litige est de nature commerciale.

Au total, leur proportion atteint près de 2 sur 3.

Le nombre de fraudes subies suite à des arnaques ou des escroqueries comme par exemple celles perpétrées par des faux artisans, ou celles subies lors de locations de logements ou de ventes de biens sur internet a baissé en 2019.

Les nouvelles règles européennes DSP2 exigeant une authentification forte des paiements en ligne seront de nature à réduire la fraude dans le futur dans la mesure où elle correspond à une meilleure vérification de l'identité du consommateur, sécurisant davantage les opérations bancaires en ligne.

Cette réglementation européenne vise à :

- renforcer le niveau de sécurité des paiements
- et à protéger les consommateurs en imposant une authentification forte pour l'accès aux comptes et les opérations de paiement.

L'authentification forte signifie que les accès aux comptes et les transactions sont vérifiés à l'aide d'au moins 2 des éléments suivants :

- un mot de passe ou un code que seul l'utilisateur connaît

- un appareil (téléphone mobile, carte à puce, ...) que seul l'utilisateur possède
- une caractéristique personnelle du consommateur (empreinte digitale, reconnaissance vocale ou faciale)

Les professionnels ont mené au cours de l'année 2019 une campagne de communication très active en matière de sécurité bancaire. Les sites de banque à distance rappellent ainsi de multiples points de vigilance à l'intention des consommateurs : comment lutter contre les fraudes, que faire en cas de phishing, comment reconnaître les sites frauduleux, les arnaques aux faux crédits, ....

### **La réalisation des contrats de crédit**

Les litiges liés à la réalisation des contrats de crédit portent essentiellement sur le défaut de conseil qui concentre environ 1 saisine sur 5.

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. Le nombre de cas reste cependant réduit.

Globalement, pour la thématique de la réalisation des contrats de crédit, j'ai émis une proposition favorable au consommateur dans un cas sur deux.

Dans les cas de réponse favorables, il s'agissait principalement de corrections d'erreurs de la banque ou de demandes d'explications.

Dans les cas de réponse défavorables, le consommateur avait contesté à tort les modalités d'amortissement du crédit ou les modalités de fonctionnement d'un crédit renouvelable.

### **La commercialisation des produits d'assurances**

Les litiges en matière d'assurance concernent l'assurance des risques IARD (55%) et l'assurance vie (45%).

En matière de contrats d'assurance IARD, les litiges portent essentiellement sur le défaut de conseil à la souscription et les résiliations de contrats. J'ai émis une proposition de solution en faveur du consommateur dans 1 cas sur 2.

En matière d'assurance vie, les litiges portent essentiellement sur le fonctionnement du produit (notamment le rachat partiel) ou sur le défaut de conseil. J'ai émis une proposition de solution en faveur du consommateur dans 1 cas sur 2.

Plus généralement pour l'ensemble de ces cas, l'analyse des dossiers est réalisée en appréciant l'obligation de discernement de l'intermédiaire, 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.

## **Autres thèmes**

### **Les virements**

Les litiges en matière de virement concernent essentiellement les virements sortants. Le début de l'année 2019 est marqué par des saisines portant sur des escroqueries en matière de placements en crypto-monnaies ; les virements se caractérisent par des montants élevés voire très élevés se traduisant par des préjudices conséquents pour les consommateurs. J'ai émis une proposition de solution partiellement favorable aux consommateurs si le professionnel n'avait pas entièrement satisfait à son obligation de conseil et/ou de vigilance. Il convient de noter qu'il n'y a plus de nouvelles saisines sur le sujet depuis que les professionnels ont décidé de faire signer une lettre de décharge aux consommateurs attirant leur attention sur les risques inhérents à de telles opérations et les mettant en garde sur les risques encourus et en leur déconseillant formellement de réaliser ce type d'opérations.

Les autres saisines portent :

- sur les virements dont les consommateurs ont été victimes suite à une 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,
- et sur des motifs variés dont principalement les erreurs de RIB/IBAN du bénéficiaire, la banque ne pouvant pas être tenue pour responsable de l'erreur dont la responsabilité incombe entièrement au donneur d'ordre.

Au regard du montant élevé des virements faisant l'objet d'une contestation par les consommateurs pour défaut de conseil du professionnel, je formule la recommandation aux professionnels de formaliser les mises en garde effectuées lors de la validation de virements inhabituels.

### **Les chèques**

Le nombre de saisines portant sur la thématique des chèques a augmenté de 30% en 2019. Cette augmentation est en cohérence avec les constats de l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement qui a relevé dans son rapport annuel 2018 que le chèque devient le moyen de paiement le plus fraudé en France.

Dans un cas sur trois, le consommateur a été victime d'arnaques sur internet. 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.

Enfin, pour les autres types de litige relatifs au chèque, j'apprécie le devoir de diligence ou le devoir de vigilance du professionnel ; si l'étude du dossier révèle que le défaut de diligence ou de vigilance est avéré, j'ai émis une solution de dédommagement au bénéfice du consommateur en fonction de la perte de chance.

## **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 principalement sur les produits d'Epargne Logement, les consommateurs éprouvant des difficultés dans la compréhension du fonctionnement du produit.

## **Les litiges financiers**

63 litiges entrent dans la catégorie des litiges financiers éligibles dans le cadre de la convention de partage signée avec le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers. Le consommateur a alors le choix du médiateur, la saisine d'un des deux est définitive et le choix est irrévocable. Les services relation clients de 2<sup>ième</sup> niveau mentionnent les voies de recours dans leur courrier de réponse.

57 litiges portent sur l'épargne salariale (cf. supra); le thème des 6 autres litiges porte sur :

- les supports SCPI dans 3 cas
- le support FCPI/FIP dans 1 cas
- le fonctionnement du PEA dans 1 cas
- le fonctionnement du compte titres ordinaires dans 1 cas.



### **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 1.436 concernent par ordre d'importance :

- |   |     |
|---|-----|
| - le non épuisement des voies de recours préalable            | 55% |
| - le litige est hors champ de compétence du médiateur         | 37% |
| - le litige est hors champ de la médiation de la consommation | 6%  |
| - autres  | 2%  |

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

- |                       |     |
|-----------------------|-----|
| - assurances          | 30% |
| - décision de crédit  | 27% |
| - contentieux         | 3%  |
| - décision de clôture | 6%  |
| - divers              | 34% |

Au total, la part des dossiers hors champ de médiation de la consommation et irrecevables représente un niveau anormalement élevé de **80%** en nombre de saisines.

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 33 dont :

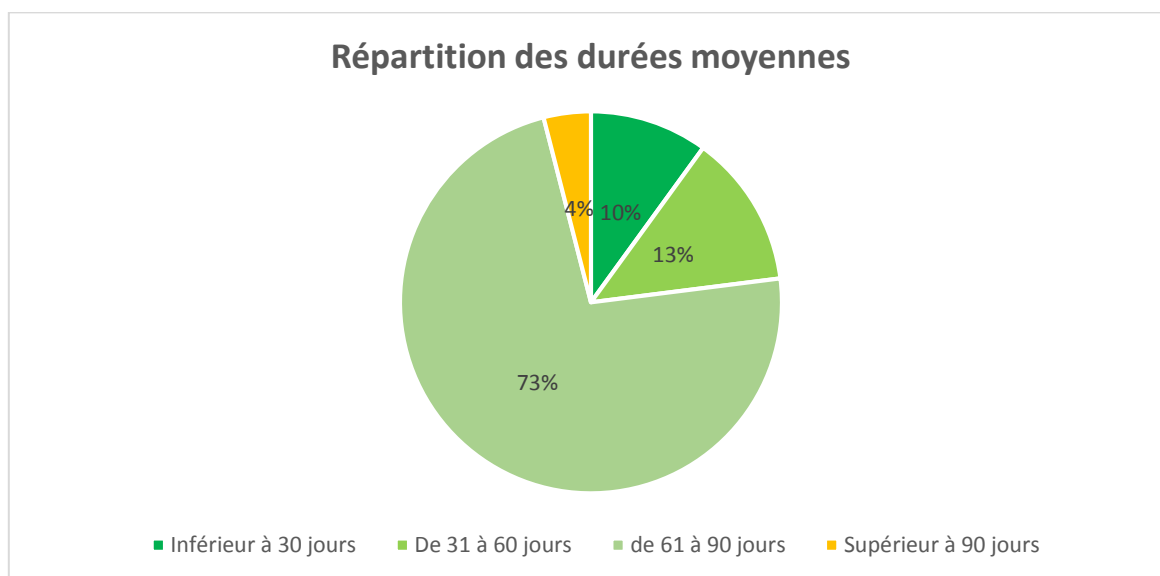
- 27 concernent le refus d'entrer en médiation pour un professionnel adhérent au contrat de médiation et qui a fait le choix, pour les cas de phishing ou d'hameçonnage où le consommateur aurait fait preuve de négligence ou d'imprudence, de ne pas entrer en médiation, laissant le soin au consommateur de saisir la justice
- 1 cas où le professionnel a refusé d'entrer en médiation
- et 5 cas où il m'a été impossible d'émettre une proposition de solution, le dossier nécessitant une expertise judiciaire ou étant tributaire de l'action judiciaire en cours ; dans 2 cas, l'ouverture d'un processus de médiation ne m'a pas paru envisageable au regard des contours du litige et de la position des deux parties.

## 5) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **68 jours** après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne près de **7 jours** après la saisine et ce après vérification des critères de recevabilité.

Le délai de traitement de saisines a augmenté d'environ 4 jours par rapport à 2018. Cette évolution est liée à une baisse de l'effectif moyen du service de médiation durant près de 6 mois.

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

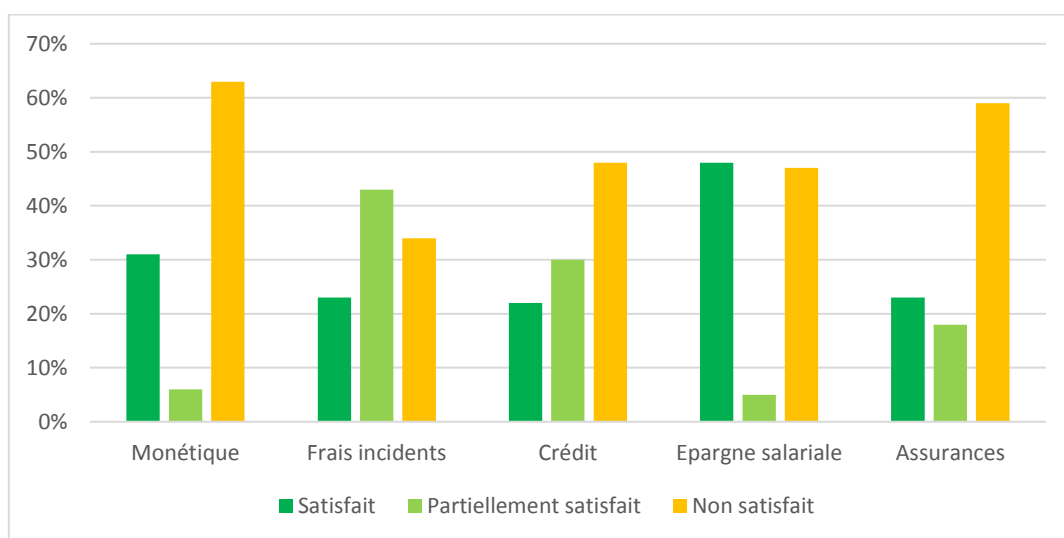
Le lien sur le site de l'Union Européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

## 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 pour les médiations menées à leur terme s'élève à **52%**.

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

Source : propositions acceptées par les deux parties :



**93 %** des litiges ont été résolus à l'amiable. Les **7%** de litiges non résolus, soit 22 au total se répartissent ainsi :

- refus du professionnel 16
- refus du consommateur 6

Récapitulation des dédommagements acceptés par les deux parties :

Montant du dédommagement	Nombre de dédommagements	Total des dédommagements
Inférieur à 250€	77	5.438 €
De 251 à 500 €	18	7.150 €
De 501 à 1.000€	9	6.248 €
De 1.001 à 2.500 €	14	23.429 €
De 2.501 à 5.000€	5	16.512 €
De 5.001 à 10.000€	0	0
Plus de 10.000€	0	0

Total des dédommagements : 58.778 €

Moyenne du dédommagement par dossier : environ **475€**

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

En outre, dans 14 cas, il s'agissait davantage de donner une réponse explicative, sans dédommagement financier.

## 9) Les recommandations

### Recommandations 2019

- dans le contexte de recrudescence de la fraude aux virements, et au regard du montant élevé des virements faisant l'objet d'une contestation par les consommateurs pour défaut de conseil du professionnel, formaliser les mises en garde effectuées lors de la validation de virements inhabituels

### Rappel des recommandations du rapport d'activité 2018 et suivi

#### Recommandations :

- 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.

#### Suivi :

- les professionnels ont mis en œuvre au cours de l'année 2019 diverses mesures concernant la clientèle en situation de fragilité financière, et notamment la création d'un portail d'aide au réseau intégrant la réglementation, les guides, la formation, la communication, .... Par ailleurs la planification du rendez-vous annuel est automatisée.

## **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

## **Charte de la Médiation du Crédit Mutuel**

Le Médiateur du Crédit Mutuel est désigné conformément aux articles L611-1 à L616-3 et R612-1 à R 616-2 du code de la consommation. Les règles de fonctionnement de la médiation sont prévues par ces mêmes dispositions.

### **Qui est le Médiateur du Crédit Mutuel ?**

Le Médiateur du Crédit Mutuel est une personne indépendante et impartiale qui a été choisie pour ses compétences et son expérience.

### **Quand faire appel au Médiateur ?**

Vous devez en premier lieu contacter votre chargé de clientèle ou le directeur de votre Caisse de Crédit Mutuel. Il est courant que les réclamations trouvent à ce niveau des solutions satisfaisantes.

Si la réponse apportée par votre Caisse de Crédit Mutuel ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité d'adresser votre réclamation écrite au service relation clientèle de la Fédération à laquelle appartient cette caisse pour que votre demande soit réexaminée.

Si votre désaccord persiste après épuisement de ces voies de recours, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois à votre demande écrite, vous pouvez saisir le Médiateur du Crédit Mutuel. Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

### **Comment saisir le Médiateur ?**

La saisine doit être faite exclusivement en langue française et par :

- Soit utilisation du formulaire mis à disposition sur le site internet pour un dépôt en ligne de votre dossier : [www.lemediateur-creditmutuel.com](http://www.lemediateur-creditmutuel.com)
- Soit envoi de courrier postal à l'adresse : M le Médiateur du Crédit Mutuel - 63, chemin Antoine Pardon - 69160 Tassin La Demi-Lune

Après réception, vous serez informé(e) des suites apportées à votre demande.

### **Pour quels types de litiges faire appel au Médiateur ?**

Vous pouvez faire appel au Médiateur du Crédit Mutuel, si vous êtes une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, pour tous les litiges concernés par le champ légal de compétence des médiateurs bancaires défini par la loi, c'est-à-dire principalement ceux liés :

- à votre convention de compte, à son fonctionnement, à sa tarification, à la clôture et au transfert de ce compte ;
- aux ventes de produits ou services "groupés" (c'est-à-dire souscrits en même temps pour un prix global souvent forfaitaire) ;
- aux ventes de produits ou de services "à prime" (c'est-à-dire vous offrant à titre gratuit des avantages financiers ou en nature) ;
- ainsi qu'à la bonne exécution par la banque (et non à la décision de contracter ou pas) des contrats relatifs aux produits et services suivants : opérations de crédits, produits d'épargne, services financiers, aux opérations connexes aux services et produits précités
- à la commercialisation des contrats d'assurance.

### **Quels litiges sont exclus de la médiation ?**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Les litiges exclus sont par exemple ceux relatifs aux refus de crédit, aux performances de produits financiers non garantis ou à la gestion des contrats d'assurance.

Pour ces litiges, vous devez contacter les services qualité ou relation clientèle des Fédérations du Crédit Mutuel ou de l'entreprise concernée. Dans certains cas, un autre médiateur peut être sollicité (par exemple, le Médiateur de l'assurance ou le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers). Le Médiateur vous en informera.

### **La saisine du Médiateur est-elle gratuite ?**

Oui, la procédure est gratuite.

### **Comment se déroule le processus de médiation ?**

#### **▪ Recevabilité du dossier**

Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- vous n'avez pas essayé de résoudre préalablement votre litige directement avec le professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat,
- votre demande est manifestement infondée ou abusive,
- votre litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- votre demande auprès du médiateur est faite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès de votre banque ou de l'entreprise concernée,
- votre litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

#### **▪ Processus de médiation**

Si votre saisine est recevable et dès réception des documents sur lesquels est fondée votre demande, le Médiateur vous informe, par voie électronique ou par courrier simple, de l'ouverture de la procédure de médiation et de sa date de départ, en rappelant que les parties peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le Médiateur est libre de recevoir les parties ensemble ou séparément.

En cas de survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, le Médiateur en informe sans délai les parties, ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

### **Quel est le délai de réponse du Médiateur ?**

Vous recevrez par courrier la proposition du Médiateur dans un délai maximum de 3 mois après réception de votre demande. Ce délai peut être allongé en cas de litige complexe.

### **Comment suis-je informé(e) de l'avis du Médiateur ?**

Après étude, analyse et compléments d'information recueillis si nécessaire auprès de vous et de votre caisse, le Médiateur propose une solution aux parties pour régler le litige en l'absence d'accord amiable de la part de ces dernières. Il vous transmet la réponse ainsi qu'à votre caisse, par voie électronique ou par courrier simple.

S'il considère que la procédure de médiation ne peut pas aboutir, il vous en informera.

Le Médiateur rappelle alors que les parties :

- sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution,
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction,
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci. Ce délai est d'un mois.

### **Quelles suites seront apportées aux propositions du Médiateur ?**

Vous restez libre, comme votre caisse, d'accepter ou non la proposition du Médiateur.

Sans contestation d'une des parties dans un délai d'un mois, la médiation sera considérée comme définitive.

### **Que faire en cas de désaccord avec la proposition du Médiateur ?**

Le Médiateur peut étudier une nouvelle proposition de règlement amiable si de nouveaux éléments sont apportés au dossier ou vous confirmer que la procédure de médiation est close.

### **Secret professionnel et confidentialité**

Le Médiateur du Crédit Mutuel est tenu au secret professionnel.

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire.

### **Information et communication**

Le Médiateur du Crédit Mutuel établit chaque année un compte rendu d'activité, transmis aux autorités compétentes et publié en ligne sur