

*Le Médiateur du Crédit Mutuel*

# **RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

**2020**

**Mars 2021**

# SOMMAIRE

Avant-propos

Les principes de la médiation

Le rapport d'activité (article R614-2 du Code de la Consommation)

- 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

## **Présentation**

J'ai été désigné Médiateur le 1<sup>er</sup> février 2016 par l'Organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier pour un mandat de 3 ans. Celui-ci a été renouvelé pour une nouvelle durée de 3 ans à compter du 24 mai 2019.

Je suis inscrit par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) sur la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la Consommation. Le rôle de la CECMC est d'évaluer l'activité des médiateurs de la consommation et d'en contrôler la conformité avec les exigences du Code de la Consommation, afin de garantir aux consommateurs l'accès à la médiation en termes d'indépendance et de compétence.

Je suis titulaire du Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures et du Diplôme d'Etudes Supérieures de l'Institut Technique de Banque.

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

Je suis membre du Cercle des Médiateurs Bancaires qui organise à périodicité régulière des séances de formation sur trois sujets majeurs : la jurisprudence bancaire dans le domaine du droit de la consommation, les moyens et services de paiement ainsi que des échanges sur les bonnes pratiques. La crise sanitaire de 2020 a eu pour conséquence de restreindre le nombre de séances par rapport aux années précédentes.

### **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 2020 font ressortir les constats suivants :

- Le nombre de saisines reçues et traitées au cours de l'année s'élève à près de **1.500** en baisse de 16% par rapport à 2019.
- La proportion des saisines irrecevables et des saisines hors champ de la médiation de la consommation demeure toujours à un niveau anormalement élevé; elle atteint **75%** du nombre total des saisines après une baisse de 5 points par rapport à 2019 et génère des travaux administratifs chronophages.
- **372** saisines ont été déclarées recevables dont 313 ont été menées à leur terme:
  - o Les principaux thèmes sont détaillés dans le rapport d'activité qui a pour ambition 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 2020 :
    - La fraude à la carte bancaire
    - Les frais sur incidents bancaires
    - Et l'épargne salariale.
  - o Par rapport à 2019 :
    - Le nombre de dossiers éligibles afférents aux frais sur incidents bancaires est à nouveau en baisse après une diminution déjà constatée en 2019 ; la baisse est directement liée aux mesures prises par les banques dans le cadre des mesures gouvernementales vis-à-vis de la clientèle fragile ou vulnérable.
    - En revanche, les saisines dans la thématique des moyens de paiement ont enregistré une augmentation de 60%, notamment la fraude à la carte bancaire et les chèques ; ce constat est en cohérence avec celui de l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement.
    - Le fort développement des crédits au cours des dernières années a entraîné une augmentation corrélative des saisines inhérentes à la réalisation des contrats de crédit.
  - o Le nombre de médiations menées à leur terme avec une proposition de solution partiellement ou totalement favorable au consommateur représente **44%**, en baisse de 8 points par rapport à 2019 ; cette baisse est directement liée à l'importante part de propositions défavorables aux consommateurs pour les cas de fraude à la carte bancaire où je n'ai pas proposé de solution favorable en application des règles du Code Monétaire et Financier et des normes de sécurité issues de la 2<sup>ième</sup> Directive européenne sur les Services de Paiement (DSP2).
  - o La proposition de solution a été acceptée par les deux parties dans **91%** des cas.

- En 2020, le délai moyen de traitement des saisines recevables s'est légèrement contracté pour se situer à **63 jours** (-5 jours par rapport à 2019). En revanche, le délai moyen des accusés de réception des saisines s'est allongé pour se situer à **10 jours** (+ 3 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, de respecter scrupuleusement les consignes de sécurité bancaire et de ne jamais divulguer les codes de sécurité personnels. Cette recommandation formulée à l'identique dans le rapport d'activité de 2019 n'a malheureusement pas permis d'enrayer les escroqueries où les consommateurs ont été victimes des cybercriminels.

Enfin, il est utile de préciser dans le présent rapport que la crise sanitaire n'a pas entraîné de difficulté majeure dans le traitement des saisines à l'exception de quelques retards dus aux perturbations des services postaux lors du premier confinement.

## Les principes de la médiation

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 :

- A la convention de compte, à son fonctionnement, à sa tarification, à la clôture et au transfert de compte
- A 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 »
- A 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, vérifier 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 clôture 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 sur 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 2020 traitées et clôturées en 2020 ainsi que les saisines reçues en 2019 mais traitées et clôturées en 2020

### Chiffres clés de l'année 2020

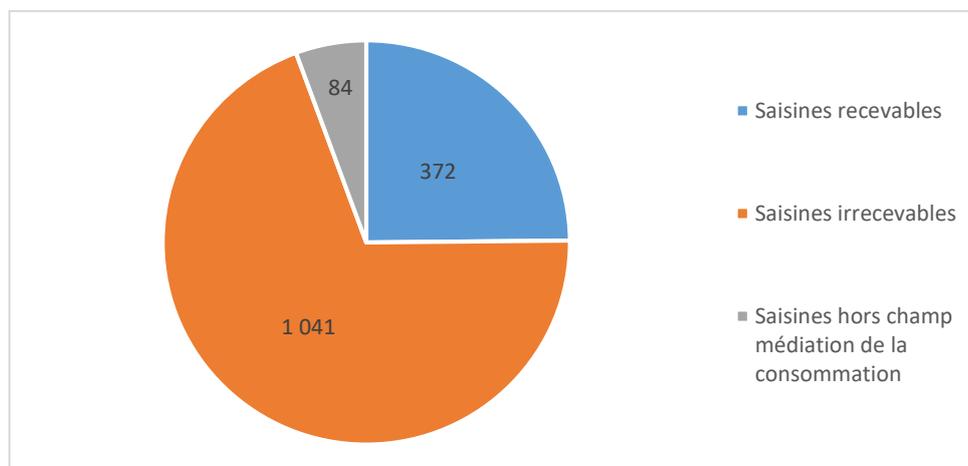
2020	Nombre
<b>SAISINES TRAITEES et CLOTUREES en 2020</b>	<b>1 497</b>
Saisines hors champ de la médiation de la consommation (article L611-3 et L611-4 du code de la consommation)	84
Saisines irrecevables ne pouvant être examinées par le médiateur (article L612-2 du code de la consommation)	1 041
<b>Motif d'irrecevabilité</b>	
Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite	606
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	8
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	10
La litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur	415
<b>Saisines recevables</b>	<b>372</b>
<b>Médiations non menées à leur terme</b>	<b>59</b>
Refus du professionnel d'entrer en médiation	54
Renonciation du consommateur	3
Décision du médiateur	2
<b>Médiations menées à leur terme</b>	<b>313</b>
Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur	12
Propositions du médiateur acceptées par les parties	284
Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	17
Refus du consommateur	5
Refus du professionnel	12
<b>Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité (en jours)</b>	<b>10</b>
<b>Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation (en jours)</b>	<b>63</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

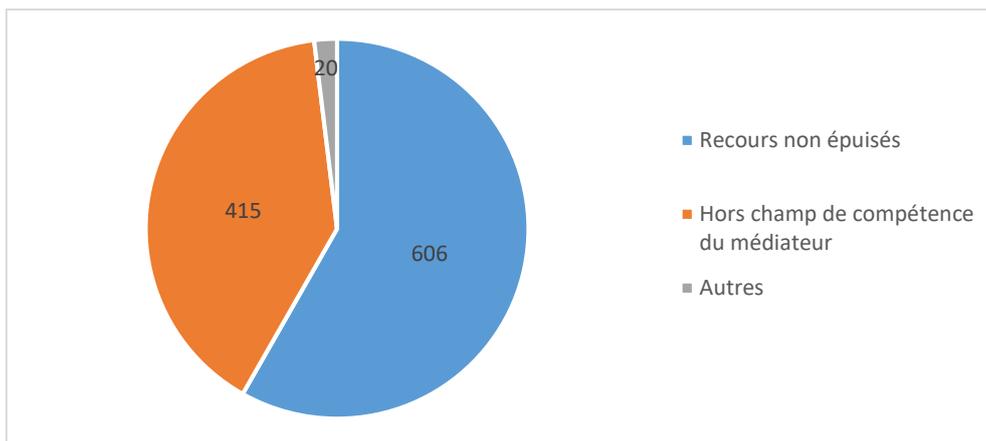
Le nombre de saisines reçues au cours de l'année 2020 s'élève à **1.497** contre **1.791** en 2019 soit une baisse de 16%. Elles se répartissent comme suit :



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 **25 %** des saisines, soit un total de **372**. Cette proportion est en augmentation de 5 points par rapport à 2019 (20%).

**84** saisines soit 5,6% 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.

**1.041** saisines soit 70% du total des saisines de l'année sont irrecevables pour les motifs suivants :



Il ressort de la lecture du tableau que 40% 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 93% des consommateurs et à hauteur de 4% par un membre de la famille. 2% des saisines proviennent par l'intermédiaire d'avocats et d'associations de consommateurs.

Les demandes via le site internet ou par messagerie représentent **63%** des saisines, et sont en baisse par rapport à 2019 (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	44	14,1%
Les saisies	2	0,6%
Les clôtures de compte	6	1,9%
Les successions	8	2,6%
La désolidarisation	3	1,0%
FICP/FCC	2	0,6%
Les comptes en déshérence	2	0,6%
La mobilité bancaire	3	1,0%
<b>Les moyens de paiement</b>		
La carte bancaire	67	21,4%
Les virements	16	5,1%
Les chèques	22	7,0%
Les prélèvements	4	1,3%
<b>Les contrats de crédit</b>		
La réalisation du contrat	30	9,6%
L'assurance emprunteurs	3	1,0%
Les indemnités de remboursement anticipé	6	1,9%
Les frais accessoires	3	1,0%
Le taux débiteur	3	1,0%
Le TEG	2	0,6%
<b>L'épargne</b>		
Les produits d'épargne	14	4,5%
Les PERP	1	0,3%
<b>Epargne salariale</b>	36	11,5%
<b>La commercialisation des produits d'assurance</b>	15	4,8%
<b>Divers – Saisines multiples</b>	21	6,7%
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,0%</b>

## **Commentaires des principales thématiques**

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

- La monétique / la fraude à la carte bancaire
- Les frais sur incidents bancaires
- L'épargne salariale
- La réalisation des contrats de crédit
- Les chèques

Ils totalisent 64% du nombre total de médiations menées à leur terme.

Par rapport à 2019, la thématique des frais d'incident est en diminution de 28% après une précédente diminution de 18% en 2019. Par ailleurs, les saisines en matière d'Épargne Salariale enregistrent une forte baisse de 37% (cf. infra). En revanche, les saisines relatives à la fraude à la carte bancaire enregistrent un doublement, et les chèques une augmentation de 47%. La thématique des litiges relatifs à la réalisation des contrats de crédit est en augmentation de 30% après une augmentation de 65% en 2019.

## **LES MOYENS DE PAIEMENT**

3 thèmes méritent un développement plus large dans les litiges en matière de moyens de paiement :

- La fraude à la carte bancaire
- Les chèques
- Les virements

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

Elles représentent 21% du nombre total de saisines traitées en 2020, en progression de 91% par rapport à 2019. Cette forte augmentation est liée en partie aux conséquences de la crise sanitaire et des mesures de confinement. En effet, la période de crise sanitaire a été propice aux fraudeurs qui ont profité des clients confinés pour agir. Dans le même temps, la vente à distance sur internet (VAD) a fortement augmenté en 2020 en raison de la fermeture des magasins, conjuguée à une probable moindre vigilance des consommateurs durant le confinement.

L'année 2020 est marquée par la poursuite du déploiement de l'authentification forte dans le cadre de la 2<sup>ième</sup> Directive européenne des Services de Paiement (DSP2) auprès de la clientèle.

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, ordinateur, ...) que seul l'utilisateur possède
- Une caractéristique personnelle du consommateur (empreinte digitale, reconnaissance vocale ou faciale)

L'année 2020 est également marquée par la poursuite soutenue des actions pédagogiques mises en place par les banques pour enrayer la fraude. Ces dernières ont mené au cours de l'année 2020 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 hameçonnage, comment reconnaître les sites frauduleux, les arnaques sur internet, les réflexes de sécurité pour la carte bancaire, ....

Malgré le renforcement des alertes déployées et l'intense déploiement de la directive DSP2 par les professionnels, les saisines relatives aux contestations de paiements par carte bancaire n'ont pas enregistré de baisse.

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.

Par rapport à la réglementation :

- 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.

### Analyse des saisines de l'année :

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 4.

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

- Si l'opération de paiement a été effectuée en mode authentification forte dans le strict respect de la directive DSP2
- 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 et s'il est démontré qu'il s'agit bien de la même carte bancaire
- Si le consommateur a communiqué ses coordonnées bancaires au fraudeur suite à une arnaque/escroquerie sur internet
- En présence d'éléments avérés ou de faisceaux d'indices conduisant à une suspicion de fraude dans l'entourage
- Si le litige est de nature commerciale.

Enfin, il y a eu en 2020 un nombre conséquent de cas de demandes de remboursement au titre du chargeback (14 dossiers) notamment suite à la faillite de la compagnie aérienne XL AIRWAYS. Pour ces dossiers, je n'ai pas eu de raison légitime pour proposer à la banque l'indemnisation du préjudice lorsque le paiement a été effectué via le réseau CB. En effet, la procédure technique de chargeback prévue par les réseaux Visa et Mastercard ne concerne que les règlements effectués via ces réseaux. Or dans la quasi-totalité des demandes de remboursement, le règlement a été effectué via le réseau CB qui ne prévoit pas la possibilité de recourir à cette procédure. En outre, en droit français, un règlement par carte bancaire présente un caractère d'irrévocabilité (article L133-8 du code monétaire et financier). Certes l'article L133-17 prévoit la possibilité d'une opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire. Toutefois, elle doit intervenir avant que le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'ait été crédité du montant de l'opération de paiement.

Enfin, s'agissant plus spécifiquement de la société XL AIRWAYS, le liquidateur a indiqué ne pas disposer de fonds pour rembourser les achats des clients.

Au total, la proportion de propositions défavorables au consommateur en matière de contestations de paiements par carte bancaire atteint près de 3 sur 4. Ce taux élevé se justifie par l'impact du nombre exceptionnel de dossiers de demande chargeback en 2020 et par le non-respect des règles de sécurité par les consommateurs.

## Les chèques

Le nombre de saisines portant sur la thématique des chèques a augmenté de 47% en 2020 après une augmentation de 25% 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 2019 que le chèque est le moyen de paiement le plus fraudé en France depuis deux années consécutives.

Dans près de 1 cas sur deux, le consommateur a été victime d'une arnaque sur internet par le biais d'une utilisation frauduleuse de chèques volés. Généralement, le consommateur attend un virement après avoir communiqué son RIB ; le fraudeur, disposant des coordonnées bancaires, transmet alors un chèque parfois d'un montant supérieur au montant attendu soit directement à l'agence soit sous la forme d'une remise déplacée dans une autre agence du réseau du professionnel. Le consommateur, convaincu d'avoir reçu un virement ferme, émet un virement au profit d'un bénéficiaire qui s'avère être le compte du fraudeur et le chèque revient impayé quelques jours plus tard. Dans ce type de fraude, 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.

Il me paraît également utile de rappeler qu'en matière de chèques, des délais de rejet sont prévus par la loi en fonction du motif de rejet, et que les conditions générales de banque mentionnent explicitement que l'inscription au crédit du compte des chèques n'a lieu que sous réserve de leur encaissement effectif.

En présence d'une fraude portant sur un chèque falsifié non circulant, je propose le remboursement au motif qu'il m'est impossible de m'assurer de l'absence d'anomalie sur la seule base d'une simple copie de chèque ne permettant pas par exemple de s'assurer de l'absence d'utilisation d'un procédé de lavage.

En cas de doute sur une remise de chèque, le consommateur peut s'entourer de précautions en demandant un avis de conformité.

Enfin, pour les autres types de litiges 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.

Au final, sur la thématique des chèques, j'ai émis une proposition favorable ou partiellement favorable au consommateur dans 2 cas sur 5.

Eu égard à l'augmentation du nombre de saisines relatives aux fraudes sur les chèques, je formule les recommandations suivantes à l'intention des professionnels :

- Sensibiliser le personnel à la fraude au chèque volé, notamment en présence d'une remise de chèque déplacée suivie d'un virement
- Mettre en place une procédure de contrôle en cas de remise de chèque déplacée, ou par voie postale ou remise directement dans la boîte aux lettres

- Compléter les alertes sécurité existantes sur le site de la banque à distance en matière de remises de chèques volés.

## **Les virements**

Les litiges en matière de virement concernent exclusivement les virements sortants.

Dans la majorité des cas, le litige porte sur un virement dont le consommateur a été victime suite à une escroquerie sur internet : faux conseiller, faux technicien, fraudes aux offres d'emploi, fraude aux sentiments, ....

Au préalable, il m'apparaît important d'insister sur le fait que la banque communique régulièrement sur le fait qu'elle ne demandera jamais à un client de communiquer ses coordonnées de sécurité (identifiant, mot de passe, ....). Le consommateur engage donc sa responsabilité en communiquant ces informations à un tiers. Par rapport aux dispositions du Code Monétaire et Financier, le consommateur fait ainsi preuve de négligence en communiquant ses données personnelles de sécurité.

Sur le plan technique, le virement contesté n'a pu être réalisé qu'en communiquant les coordonnées au fraudeur démontrant une négligence et ne m'autorisant pas à proposer à la banque le dédommagement du consommateur. En effet, la création d'un nouveau bénéficiaire nécessite une authentification forte ; ainsi, l'émission d'un virement nécessite obligatoirement la validation par un code personnel, soit par confirmation mobile soit par sms sur le téléphone du consommateur.

Ces éléments justifient que dans 3 cas sur 4, je n'ai pas proposé de solution en faveur du consommateur.

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.

Par ailleurs en cas d'erreur de RIB/IBAN du bénéficiaire, la banque ne peut pas être tenue pour responsable de l'erreur dont la responsabilité incombe entièrement au donneur d'ordre, la banque n'ayant aucun moyen à sa disposition pour contrôler le nom du bénéficiaire. La jurisprudence a d'ailleurs confirmé que si le RIB/IBAN fourni par l'utilisateur du service de paiement est inexact, le prestataire de services de paiement n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement qui en est la conséquence.

Une proposition de solution favorable au consommateur n'a pu être émise que s'il y a eu défaut de vigilance ou défaut de diligence de la part de la banque voire un retard dans l'exécution du virement.

L'année 2020 est marquée par la quasi-absence de litige portant sur des virements au profit de sociétés de placements atypiques et en particulier sur la crypto-monnaie. En matière de placements en crypto-monnaies, 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.

Pour mémoire, l'ACPR a également mis en garde le public contre les propositions frauduleuses de crédits, de livrets d'épargne ou de services de paiement et d'assurances. A cet égard, l'ACPR tient à jour une liste noire des sites ou entités proposant des produits sans y être autorisés.

## **LE FONCTIONNEMENT DES COMPTES**

Dans la thématique du fonctionnement des comptes, les litiges portant sur les frais sur incidents bancaires représentent près des 2/3 des saisines.

Les autres litiges concernent marginalement les successions et les clôtures de compte. Pour ces dernières, l'examen des litiges ne porte que sur le traitement contractuel des clôtures, la décision de clôture relevant de la compétence de la banque.

A noter que la quasi absence de litiges ayant trait à la mobilité bancaire démontre que les professionnels respectent la réglementation applicable en la matière.

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

Les litiges portant sur les frais sur incidents bancaires représentent 15% 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 et si la tarification est appliquée avec discernement.

L'année 2020 est marquée par une baisse sensible du nombre de saisines. Par rapport à l'année 2019, les saisines portant sur les frais sur incidents bancaires baissent de 28%, en lien direct avec les mesures gouvernementales prises au courant de l'année 2019 et avec les engagements pris par les banques pour détecter et suivre les personnes en situation de fragilité financière en vue de plafonner les frais d'incidents bancaires pour les clients répondant aux critères définis. Ces mesures font l'objet d'un suivi par le Gouverneur de la Banque de France. En outre, chaque banque a été invitée à publier sa politique d'engagement en faveur de la clientèle fragile et vulnérable.

A ce titre, les professionnels adhérant au contrat de médiation ont publié sur leur site internet le détail des engagements pris. Je note que les professionnels se sont engagés au-delà des obligations réglementaires en développant les dispositifs de détection de la fragilité financière, en améliorant les contenus des offres et en renforçant la prise en charge des personnes en situation de fragilité ou vulnérables.

Il y a lieu à cet égard de rappeler la coexistence de deux catégories :

- Les consommateurs qui ont souscrit à l'Offre Clientèle Fragile (OCF) moyennant une cotisation mensuelle de 3€ et un plafond de frais d'incidents bancaires de 200€ par an ainsi que des services bancaires limitativement énoncés par la loi dont notamment une carte à autorisation systématique

- Les consommateurs n'ayant pas souscrit pas à l'OCF mais bénéficiant de la tarification réduite dans le cadre des accords des banques fin 2018 à savoir un plafonnement des frais d'incidents mensuels à hauteur de 25€ et 300€ par an s'ils répondent aux critères de fragilité financière.

Les professionnels ont mis en œuvre le décret relatif à la clientèle en situation de fragilité financière entré en vigueur le 01/11/2020 en prenant en compte dans les critères de détection un seuil de ressources et un seuil de frais d'incidents.

Enfin, les professionnels ont pris des mesures particulières durant la période de crise sanitaire en supprimant les frais d'incidents pour les clients détenteurs de l'OCF ; la plupart des professionnels ont pérennisé cette mesure.

### Examen des saisines de l'année :

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.

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.

Dans plusieurs cas, il a été nécessaire de donner une réponse explicative, les clients estimant que la banque aurait dû leur faire bénéficier de l'offre fragilité alors qu'ils n'entraient pas dans les critères notamment au regard du niveau des revenus.

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 (principe de proportionnalité).

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, ou si le consommateur a refusé la souscription à l'OCF à plusieurs reprises, ce qui aurait permis de limiter les frais d'incidents. Les clients sont donc responsables des conséquences de ces refus de même que de la bonne gestion de leur compte.

Au final, j'ai émis une proposition de solution en faveur des consommateurs dans près de 2 cas sur 3.

## **LES CONTRATS DE CREDIT**

Les litiges portent avant tout sur la réalisation du contrat de crédit et accessoirement sur les indemnités de remboursement anticipé et l'assurance emprunteurs.

Les litiges liés à la réalisation des contrats de crédit ont trait essentiellement au défaut de conseil qui concentre environ 1 saisine sur 5. Le défaut de conseil porte essentiellement sur la conformité du plan de financement (absence de prêts aidés alors que les emprunteurs pouvaient y prétendre, adéquation des crédits de défiscalisation).

Les saisines ayant trait au 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.

Pour mémoire, le Haut Conseil de la Stabilité Financière a défini courant 2020 des règles prudentielles en matière de critères prudeniels d'octroi des prêts immobiliers résidentiels : taux d'effort, durée maximale, endettement global, limitation de la production dérogatoire, ....

Les autres demandes sont relatives à la justification du solde des prêts, des modalités d'amortissement, du traitement des remboursements anticipés, de la suspension de crédits renouvelables, ....

Enfin, je déplore les positions divergentes des professionnels adhérant au contrat de médiation quant aux modalités d'application des index négatifs de l'Euribor sur le taux d'intérêt.

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

S'agissant des demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé (IRA), les cas sont limitativement énumérés par le contrat et le code de la

consommation. Si la demande ne relève pas d'un cas d'exemption prévu, la demande relève alors d'un geste commercial à la discrétion de la banque. Une proposition de solution favorable au consommateur a été émise si l'accord pris entre les parties quant à l'application des IRA n'était pas respecté.

S'agissant enfin de l'assurance emprunteur, les saisines concernent essentiellement le défaut de conseil par rapport à l'adéquation des garanties souscrites. Le nombre de litiges relatifs à la substitution d'assurances est insignifiant.

## **L'EPARGNE SALARIALE**

Les litiges en matière d'épargne salariale ont enregistré une baisse de 37% par rapport à 2019. Cette baisse est consécutive à la réorganisation du service de traitement des réclamations de 2<sup>ème</sup> niveau. En outre, le teneur de compte a fait preuve de davantage de souplesse dans le respect des délais, notamment au moment de la crise sanitaire.

Les litiges se répartissent comme suit :

- L'exécution des avis d'option : 44% des cas
- Les débloques et arbitrages : 30% des cas
- Les frais de tenue de compte : 26% des cas

Globalement, les épargnants ont obtenu satisfaction de façon totale ou partielle dans 42% 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, 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 règlementé dont le non-respect des règles peut entraîner une requalification fiscale pour le consommateur.

Plusieurs litiges concernent des ordres passés en pleines turbulences boursières lors de la crise sanitaire se soldant par des moins-values dont l'épargnant méconnaissait les règles de valorisation des fonds d'épargne.

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.

## **L'EPARGNE**

Les principaux litiges relatifs à l'épargne bancaire concernent :

- Le fonctionnement et la clôture intempestive de Plan Epargne Logement
- Le fonctionnement des livrets d'épargne

En matière d'épargne financière, les litiges portent sur :

- Le fonctionnement des PEA y compris les transferts et la clôture
- Le fonctionnement des comptes titres ordinaires : transfert, tarification

Pour mémoire, les professionnels ont entrepris au cours de l'année 2020 des actions de mise en conformité du fonctionnement des livrets en appliquant strictement la réglementation en vigueur (Décision du Conseil National du Crédit n° 69-02 du 8 mai 1969). Ainsi, les opérations enregistrées sur les produits d'épargne bancaire sont limitées à des versements ou retraits au profit du titulaire ou à des virements de ou à son compte à vue. Ces produits ne peuvent donc pas être utilisés comme des comptes de paiement et le contrôle de titularité entre le compte courant et le produit d'épargne est obligatoirement réalisé.

Sur la thématique de l'épargne, le pourcentage de propositions de solution en faveur des consommateurs s'établit à 43 %.

## **LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS D'ASSURANCE**

Les litiges en matière d'assurance se répartissent à parts égales entre l'assurance des risques IARD et l'assurance vie.

En matière de contrats d'assurance IARD, les litiges portent essentiellement sur le défaut de conseil à la souscription (1 cas sur 5) et les résiliations de contrats (1 cas sur 6). J'ai émis une proposition de solution en faveur du consommateur dans 1 cas sur 3.

En matière d'assurance vie, les litiges portent essentiellement sur le défaut de conseil à la souscription (1 cas sur 2) et accessoirement sur les demandes de rachat ou les demandes d'arbitrage (près de 1 cas sur 3). 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.

## **Les litiges financiers**

47 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. Pour le litige en question, 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 2ème niveau mentionnent les voies de recours dans leur courrier de réponse.

37 litiges portent sur l'épargne salariale (cf. supra); le thème des 10 autres litiges porte sur :

- Le fonctionnement des comptes titres ordinaires (6 cas)
- Le fonctionnement du PEA (3 cas)
- Le défaut de conseil (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 totalisent un nombre de 1.125 et concernent par ordre d'importance :

- Le non épuisement des voies de recours préalable	54%
- Le litige est hors champ de compétence du médiateur	37%
- Le litige est hors champ de la médiation de la consommation	7%
- Autres	2%

Au total, la part des dossiers hors champ de médiation de la consommation et irrecevables représente un niveau anormalement élevé de **75%** en nombre de saisines, en baisse toutefois de 5 points par rapport à 2019.

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

Le nombre de médiations interrompues s'élève à 59 dont :

- 51 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 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. Après concertation avec le professionnel concerné, ce type de saisine ne fera plus l'objet d'un refus systématique d'entrer en médiation à compter de 2021.
- 3 cas ponctuels où le professionnel a refusé d'entrer en médiation
- 3 cas de renonciation du consommateur de poursuivre la médiation

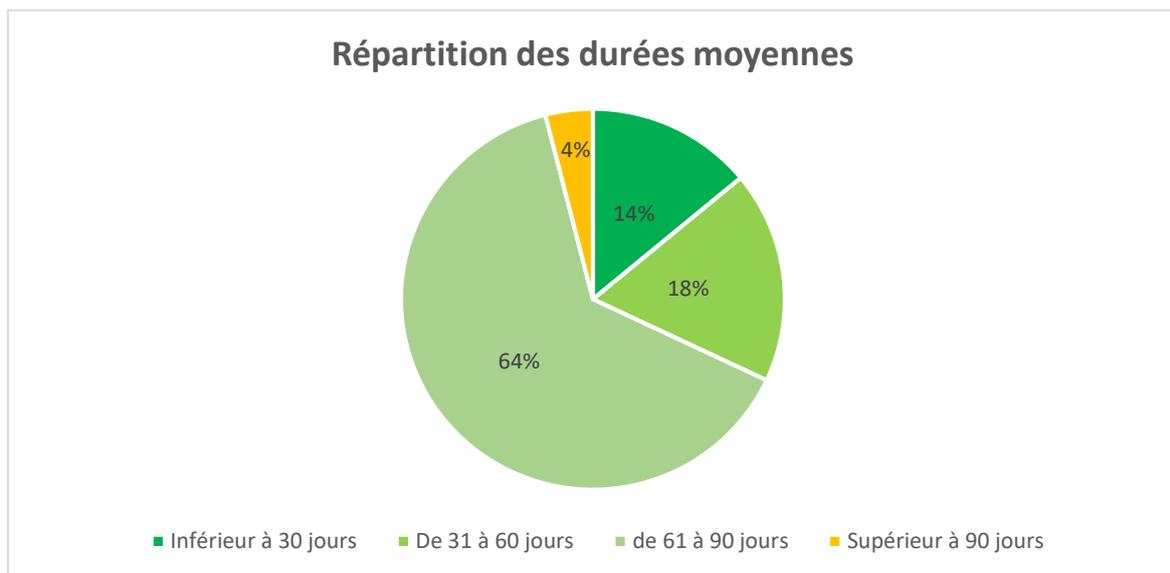
- et 2 cas où il m'a été impossible d'émettre une proposition de solution. Dans le premier cas, une enquête judiciaire était en cours ; dans le second cas, l'ouverture d'un processus de médiation ne m'a pas paru envisageable au regard des contours du litige et de la position des deux parties.

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

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **63 jours** après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne près de **10 jours** après la saisine et ce après vérification des critères de recevabilité.

Le délai de traitement de saisines a baissé d'environ 5 jours par rapport à 2019. En revanche, le délai moyen de l'envoi des courriers de recevabilité s'est allongé de 3 jours.

Plus en détail :



En cas de dépassement du délai de 90 jours, un courrier est adressé au consommateur pour l'informer du retard. Il s'agit le plus souvent d'une prorogation liée à la complexité du dossier.

## 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

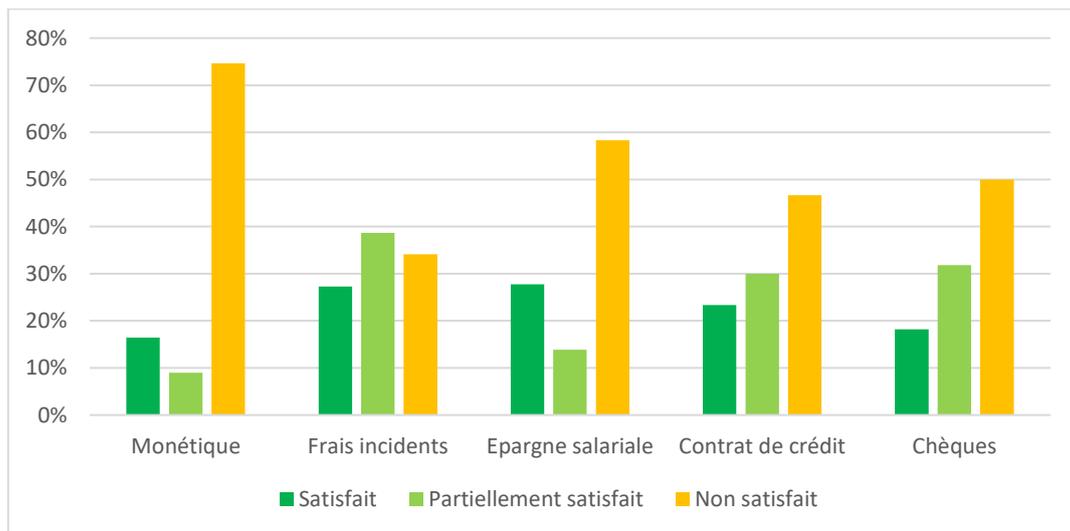
Le lien sur le site de l'Union Européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

## 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 **44%**.

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

Source : propositions acceptées par les deux parties :



**95 %** des litiges ont été résolus à l'amiable. Les **5%** de litiges non résolus, soit 17 au total se répartissent ainsi :

- Refus du professionnel 12
- Refus du consommateur 5

Récapitulation des dédommagements acceptés par les deux parties :

Montant du dédommagement	Nombre de dédommagements	Total des dédommagements
Inférieur à 250€	39	3.509 €
De 251 à 500 €	20	7.869 €
De 501 à 1.000€	8	6.151 €
De 1.001 à 2.500 €	10	14.582 €
De 2.501 à 5.000€	8	23.464 €
De 5.001 à 10.000€	5	33.375 €
Plus de 10.000€	3	44.205 €

Total des dédommagements : 133.155 €

Moyenne du dédommagement par dossier : environ **1.430 €**

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

En outre, dans 10 cas, il s'agissait davantage de donner une réponse explicative, sans dédommagement financier.

## **9) Les recommandations**

### **Recommandations 2020**

Concernant la thématique des chèques :

- Sensibiliser le personnel à la fraude au chèque volé, notamment en présence d'une remise de chèque déplacée suivie d'un virement
- Mettre en place une procédure de contrôle en cas de remise de chèque déplacée, ou par voie postale ou remise directement dans la boîte aux lettres
- Compléter les alertes sécurité existantes sur le site de la banque à distance en matière de remises de chèques volés.

### **Rappel des recommandations du rapport d'activité 2019 et suivi**

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

### Suivi 2020 :

- Les professionnels ont mis en place une lettre de décharge pour les virements portant sur des placements atypiques et ont généralisé le contre-appel pour valider l'opération

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

#### Recommandations 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.

### Suivi 2019 :

- 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.

### Suivi 2020 :

- Les professionnels ont poursuivi leurs actions pour identifier et accompagner la clientèle fragile ou vulnérable.

**Le Médiateur  
Bernard SCHILLINGER**

## **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

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