

Le Médiateur du Crédit Mutuel

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

2021

Mai 2022

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^{er} 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 et a pris fin le 24 mai 2022.

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 a eu pour conséquence de restreindre le nombre de séances par rapport aux années précédentes.

Pour mener à bien ma mission, les professionnels ont mis à ma disposition et sous ma responsabilité des collaborateurs avec une expertise du fonctionnement du réseau et des juristes.

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 2021 font ressortir les constats suivants :

- Le nombre de saisines reçues et traitées au cours de l'année s'élève à près de **1.200** en baisse de près de 20% après une baisse de 16% déjà enregistrée en 2020.
- La proportion des saisines irrecevables et des saisines hors champ de la médiation de la consommation demeure toujours à un niveau élevé; elle atteint **65%** du nombre total des saisines mais se situe dans une tendance baissière depuis 2 ans : moins 10 points par rapport à 2020 après une baisse de 5 points en 2020 par rapport à 2019. La baisse du nombre de saisines irrecevables est liée à la refonte du site internet du médiateur, laquelle a participé à une meilleure compréhension de la recevabilité des saisines.
- **378** saisines ont été déclarées recevables dont 373 ont été menées à leur terme:
 - 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.
 - Cinq thèmes concentrent 75% des saisines de l'année 2021 :
 - La fraude à la carte bancaire
 - Les fraudes aux virements
 - La réalisation des contrats de crédit
 - Les frais sur incidents bancaires
 - Les chèques.
 - Par rapport à 2020 :
 - Le nombre de dossiers éligibles afférents aux frais sur incidents bancaires est à nouveau en baisse de 30% après une diminution déjà constatée de 28% en 2020 ; la baisse est directement liée aux mesures prises par les banques dans le cadre des mesures gouvernementales à l'égard de la clientèle fragile ou vulnérable.
 - En revanche, les saisines dans la thématique des moyens de paiement ont enregistré une augmentation du fait du développement sans cesse plus ingénieux de la cybercriminalité:
 - Les saisines relatives à la fraude à la carte bancaire enregistrent une progression de près de 30%.
 - La même tendance est observée pour la thématique des virements qui augmente de près de 120% en 2021
 - Ces deux constats sont en cohérence avec celui de l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement.
 - La thématique des litiges relatifs aux chèques et à la réalisation des contrats de crédit est stable par rapport à 2020.

- Le nombre de médiations menées à leur terme avec une proposition de solution partiellement ou totalement favorable au consommateur représente **37%**, en baisse de 7 points par rapport à 2020 ; 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^{ième} Directive européenne sur les Services de Paiement (DSP2).
 - La proposition de solution a été acceptée par les deux parties dans **90%** des cas.
- En 2021, le délai moyen de traitement des saisines recevables atteint **76 jours** soit un allongement de 13 jours par rapport à 2020. L'allongement s'explique en partie par l'impact du nombre élevé d'interruptions de médiations en 2020, les dossiers concernés n'ayant pas nécessité d'analyse. En revanche, le délai moyen des accusés de réception des saisines a baissé pour se situer à **6 jours** (- 4 jours par rapport à 2020).

Face à la recrudescence des fraudes de plus en plus sophistiquées et pour limiter les contestations d'opérations, je recommande aux professionnels de parfaire leur système d'analyse prédictive des risques et de scoring des transactions de paiement pour détecter en amont les opérations susceptibles d'être frauduleuses et de les bloquer pour décision.

Enfin, 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 et de 2020 n'a malheureusement pas permis d'enrayer les escroqueries où les consommateurs ont été victimes des cybercriminels.

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 2021 traitées et clôturées en 2021 ainsi que les saisines reçues en 2020 mais traitées et clôturées en 2021

Chiffres clés de l'année 2021

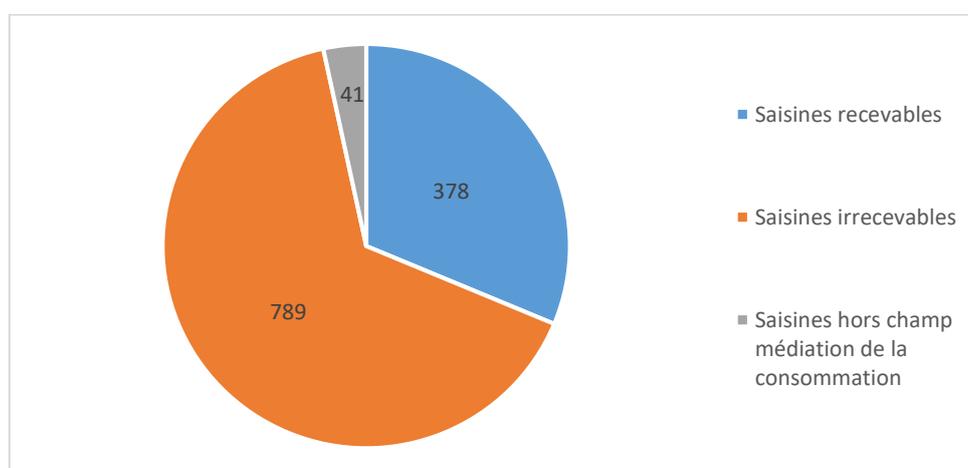
2021	Nombre
SAISINES TRAITEES et CLOTUREES en 2021	1 208
Saisines hors champ de la médiation de la consommation (article L611-3 et L611-4 du code de la consommation)	41
Saisines irrecevables ne pouvant être examinées par le médiateur (article L612-2 du code de la consommation)	789
Motif d'irrecevabilité	
Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite	517
La demande est manifestement infondée ou abusive	1
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	4
La litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur	259
Saisines recevables	378
Médiations non menées à leur terme	5
Refus du professionnel d'entrer en médiation	3
Renonciation du consommateur	
Décision du médiateur	2
Médiations menées à leur terme	373
Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur	14
Propositions du médiateur acceptées par les parties	321
Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	38
Refus du consommateur	16
Refus du professionnel	22
Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité (en jours)	6
Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation (en jours)	76

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 traitées et clôturées au cours de l'année 2021 s'élève à **1.208** contre **1.497** en 2020 soit une baisse de 19% après une baisse de 16% déjà enregistrée en 2020. Elles se répartissent comme suit :

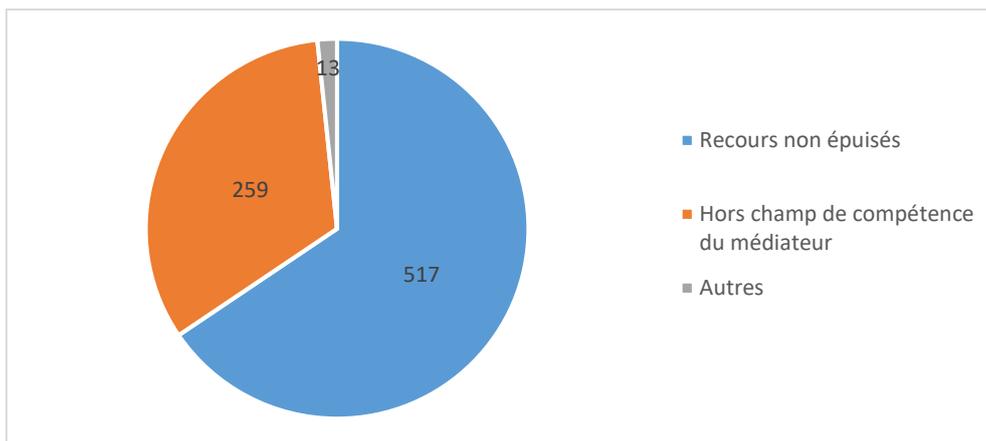


La baisse du nombre de saisines est liée à la refonte du site internet du médiateur, laquelle a participé à une meilleure compréhension de la recevabilité des saisines.

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 **31 %** des saisines, soit un total de **378**. Cette proportion est en augmentation de 6 points par rapport à 2020 (25%). Elle est directement liée à l'effet mécanique de la baisse du nombre de saisines irrecevables.

41 saisines soit 3,4% 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.

789 saisines soit 65% du total des saisines de l'année sont irrecevables pour les motifs suivants :



Il ressort de la lecture du tableau que 43% 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 87% des consommateurs et à hauteur de 5% par un membre de la famille. 7% des saisines proviennent par l'intermédiaire d'avocats et d'associations de consommateurs (contre 2% en 2020).

Les demandes via le site internet ou par messagerie représentent **61%** des saisines, soit une proportion quasi équivalente à 2020.

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	%
Le fonctionnement des comptes		
Les frais sur incidents bancaires	31	8,3%
Les automates	5	1,3%
Les saisies	4	1,1%
Les clôtures de compte	4	1,1%
Les successions	10	2,7%
La désolidarisation	2	0,5%
FICP/FCC	3	0,8%
Les comptes en déshérence	1	0,3%
La mobilité bancaire	4	1,1%
Les moyens de paiement		
La carte bancaire	156	41,8%
Les virements	35	9,4%
Les chèques	24	6,4%
Les prélèvements	2	0,5%
Les contrats de crédit		
La réalisation du contrat	33	8,8%
L'assurance emprunteurs	7	1,9%
Les indemnités de remboursement anticipé	5	1,3%
Les frais accessoires	3	0,8%
L'épargne		
Les produits d'épargne	12	3,2%
L'épargne financière	8	2,1%
Epargne salariale	3	0,8%
La commercialisation des produits d'assurance	12	3,2%
Divers – Saisines multiples	9	2,4%
Total	373	100,0%

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
- La réalisation des contrats de crédit
- Les frais sur incidents bancaires
- Les virements
- Les chèques

Ils totalisent 75% du nombre total de médiations menées à leur terme.

Par rapport à 2020, la thématique des frais d'incidents bancaires est en diminution de 30% après une précédente diminution de 28% en 2019. En revanche, les saisines relatives à la fraude à la carte bancaire enregistrent un bond de 130% après une augmentation de 90% en 2020. La même tendance est observée pour la thématique des virements qui augmente de près de 120% en 2021. La thématique des litiges relatifs aux chèques et à la réalisation des contrats de crédit est stable par rapport à 2020.

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

Ce thème représente 42% du nombre total de saisines traitées en 2021, en progression de 30% par rapport à 2020. Sur les trois dernières années, le nombre de saisines de cette thématique a été multiplié par près de 2,5. A noter qu'un adhérent concentre 30% du nombre de saisines.

Elles concernent majoritairement des fraudes sur des transactions de paiement consécutivement à l'usurpation des numéros de carte bancaire. La fraude repose sur les attaques par hameçonnage (phishing) ou par hameçonnage par téléphone (vishing) et de logiciels malveillants (malwares) Dans certains cas, les fraudeurs utilisent la technique du spoofing consistant à usurper le numéro de téléphone de la banque dans le but de mettre en confiance le consommateur.

L'année 2021 est marquée par la poursuite du déploiement de l'authentification forte en remplacement du code SMS comme facteur unique d'authentification des opérations de paiement.

Pour rappel, le recours à l'authentification forte est une disposition introduite par la deuxième directive européenne sur les services de paiement DSP2. Cette réglementation 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.

Ce mode dit « authentification forte » est une procédure de vérification d'identité avec au moins 2 des 3 éléments suivants :

- Un élément que seul le client **connait** (mot de passe, code, etc)
- Un élément que seul le client **possède** (téléphone mobile, carte à puce, etc)
- Une **caractéristique personnelle** du client (empreinte digitale, reconnaissance vocale, etc).

Pour les utilisateurs ne possédant pas l'objet nécessaire (smartphone, etc), le professionnel propose deux solutions alternatives d'authentification forte conformes aux directives de la DSP2 :

- Le DIGIPASS : Il s'agit d'un lecteur de codes permettant de saisir un code confidentiel sur un boîtier fourni par la banque. Pour garantir la sécurité des opérations, chaque lecteur est unique et strictement personnel.
- Le CCPI : Il s'agit de l'utilisation d'un Code Personnel Paiements Internet en complément du code de confirmation SMS.

L'année 2021 est également marquée par la poursuite soutenue des actions pédagogiques mises en place par les professionnels pour enrayer la fraude. Ces derniers ont mené au cours de l'année 2021 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'attention 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 ainsi qu'un rappel au moment de la connexion de ne jamais communiquer les données personnelles.

Malgré le renforcement des alertes déployées et le déploiement de la directive DSP2 par les professionnels, les saisines relatives aux contestations de paiements par carte bancaire ont fortement augmenté sous l'effet de l'ingénierie sociale et la cybercriminalité (voir supra).

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 de paiement non autorisé signalé par l'utilisateur, la banque doit lui rembourser le montant correspondant, sauf à démontrer que l'opération en question a été authentifiée, ou que l'utilisateur n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations lui incombant en matière d'utilisation de son instrument de paiement (articles L.133-19 et L.133-23-1 du Code monétaire et financier).
- Une « opération de paiement est autorisée si le payeur a donné son consentement à son exécution » (article L.133-6 alinéa 1) et « l'utilisateur de services de paiement ne peut révoquer un ordre de paiement une fois qu'il a été reçu par le prestataire de services de paiement du payeur sauf disposition contraire du présent article » (article L.133-8 alinéa 1).

En complément, il est utile de préciser ici que dans la quasi-totalité des cas, les faits décrits semblent être constitutifs du délit d'escroquerie. En ma qualité de Médiateur de la consommation, je n'ai pas de compétence pour trancher sur les questions relevant du droit pénal. Ainsi, mon analyse s'est limitée à l'examen des conditions dans lesquelles s'est déroulée l'opération litigieuse et d'une quelconque responsabilité de la banque.

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 5.

La typologie des contestations monétiques est la suivante :

- | | |
|---|-------|
| - Opérations réalisées en authentification forte | : 41% |
| - Opérations réalisées en authentification simple | : 28% |
| - Enrôlement d'un téléphone par le fraudeur | : 16% |
| - Opérations réalisées avec la carte physique | : 7% |
| - Autres | : 8% |

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.

Pour appuyer ma décision, j'ai demandé à la banque de produire les éléments techniques en sa possession, prouvant la traçabilité de la confirmation du paiement via le service de Confirmation Mobile. La validation d'une opération de paiement génère l'envoi d'une notification sur un appareil (téléphone mobile, tablette, ...) préalablement inscrit par l'utilisateur au service Confirmation Mobile. Cette notification l'invite à saisir (s'il est à l'origine de l'opération) un code personnel à 6 chiffres qu'il a lui-même déterminé en vue de l'utilisation du service Confirmation Mobile.

Avant chaque validation, la nature de l'opération en attente (un virement, un paiement...) ainsi que son montant (xxx €) sont systématiquement rappelés.

Dès lors, la réalisation de l'opération contestée a requis la saisie des données de la carte bancaire (numéro à 16 chiffres, date d'expiration et cryptogramme). Sa validation a forcément nécessité la **possession** de l'appareil indiqué, inscrit par le client et utilisé avant et après l'opération litigieuse et la **connaissance** du code personnel à six chiffres préalablement déterminé par le client lui-même.

Sur cette base, il apparaît que le consentement à ce paiement est donné au sens de l'article L.133-6 du Code monétaire et financier. En application de l'article L.133-8 du même code, il devient dès lors irrévocable.

- Si l'opération de paiement a été effectuée en mode authentification simple et si les éléments techniques du dossier permettent de démontrer l'absence de déficience technique
- Si le fraudeur a enrôlé son propre téléphone et si l'analyse des éléments du dossier démontre l'absence de déficience technique dans le déroulé de l'opération. L'enrôlement d'un téléphone ne peut se faire qu'à condition de disposer des identifiants de la Banque A Distance et du code de confirmation reçu par SMS.
- 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
- Et plus généralement, si le consommateur a communiqué ses coordonnées bancaires au fraudeur suite à une arnaque/escroquerie sur internet, ou que 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.

Au total, la proportion de propositions défavorables au consommateur en matière de contestations de paiements par carte bancaire atteint près de 4 sur 5. Ce taux élevé

se justifie par la forte proportion de cas où l'opération de paiement a été consentie mais où le consommateur a été victime des agissements d'un fraudeur.

Recommandations

Pour limiter les opérations frauduleuses, je recommande aux professionnels de parfaire leur système d'analyse prédictive des risques et de scoring des transactions pour détecter en amont les opérations susceptibles d'être frauduleuses et de les bloquer pour décision.

Par ailleurs, j'attire l'attention des consommateurs que malgré l'entrée en vigueur de la DSP2 qui vise à renforcer la sécurité des utilisateurs, ceux-ci restent le premier rempart contre la fraude et doivent redoubler de vigilance. Il est important de bien tenir compte des alertes régulières de la banque et d'insister sur le fait que la banque ne demandera jamais de valider une opération pour l'annuler ensuite, et que le service d'opposition ne contacte jamais spontanément les clients. En cas de doute, il convient de raccrocher et de contacter son agence bancaire ou le service opposition en composant soi-même le numéro de téléphone.

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 (achat d'un bien sur internet, placements crypto monnaie, location immobilière, ...) ou à une escroquerie au faux RIB.

Au préalable, il m'apparaît important de rappeler les dispositions énoncées par le code monétaire et financier applicables en la matière.

En premier lieu, il importe de rappeler l'article L 133-8 du code monétaire et financier qui énonce que la nature juridique du virement implique un dessaisissement irrévocable et définitif des fonds en faveur du bénéficiaire. De ce fait, tout retour de fonds est soumis à autorisation de ce dernier.

En second lieu, l'article L.133-21 alinéa 1 prévoit que « un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique fourni par l'utilisateur du service de paiement est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par l'identifiant unique ». Le cinquième alinéa du même article précise également que « si l'utilisateur de services de paiement fournit des informations en sus de l'identifiant unique (...) le prestataire de services de paiement n'est responsable que de l'exécution de l'opération de paiement conformément à l'identifiant unique fourni par l'utilisateur de services de paiement. »

Aux termes de ces dispositions, la banque n'a pas l'obligation de vérifier la cohérence de l'IBAN avec le nom du titulaire du compte figurant sur le libellé du virement.

Dans les cas où le virement a été initié directement par le fraudeur depuis l'espace de banque en ligne, l'opération contestée n'a pu être réalisée 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 dans le respect de la directive DSP2 ; ainsi, l'émission d'un virement nécessite obligatoirement la validation par un code personnel par confirmation mobile sur le téléphone enregistré par le consommateur. De surcroît, les professionnels ont rajouté un niveau de sécurité supplémentaire par la saisie d'un code de la carte de clés personnelles.

L'année 2021 est marquée par l'émergence d'une nouvelle typologie de fraudes consistant à l'envoi d'une facture accompagnée d'un faux RIB suite au piratage de la boîte mail d'une entreprise ou d'un commerçant voire d'un notaire dont le consommateur est client. Je recommande aux consommateurs de faire preuve de vigilance à l'égard des bénéficiaires dont le numéro IBAN ne commence pas par FR (France) et de s'interroger si le destinataire est à l'étranger (IBAN différent de FR) en contactant si besoin leur interlocuteur habituel de la banque. Je leur recommande également d'être vigilant à l'adresse de l'expéditeur lorsqu'ils reçoivent le RIB et de vérifier qu'il s'agit bien de la même adresse que leur correspondant initial.

Ces éléments justifient que dans 3 cas sur 5, je n'ai pas proposé de solution en faveur du consommateur. En effet, la responsabilité de la banque, qui a satisfait à ses obligations réglementaires, ne peut donc être mise en cause dans l'exécution de l'ordre de virement. En l'absence d'anomalie apparente, il ne peut lui être fait aucun reproche pour ne pas avoir détecté la fraude suite à la transmission de coordonnées bancaires falsifiées.

En revanche, une proposition de solution favorable au consommateur a été émise s'il y a eu défaut de vigilance ou défaut de diligence de la part de la banque ainsi qu'en présence d'une anomalie apparente.

Les chèques

Le nombre de saisines portant sur la thématique des chèques est en augmentation de 10% en 2021.

Dans près de 3 cas sur 4, le consommateur a été victime d'une arnaque sur internet par le biais d'une utilisation frauduleuse de chèques volés.

Pour mémoire, le chèque reste le premier moyen de paiement le plus fraudé en France en taux et en montant selon les constats de l'Observatoire des Moyens de paiement.

Les escroqueries et arnaques dont sont victimes les consommateurs ont la plupart du temps leur origine dans la vente d'un bien sur internet donnant lieu à la remise d'un chèque volé ou perdu au titre du paiement, lequel revient impayé alors que le consommateur a expédié le bien dans l'intervalle.

Il me paraît utile de rappeler à cet effet 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 outre et pour rappel, en cas

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

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. Je tiens à rappeler à cet égard que le consommateur qui participe à ce type de fraude risque d'être reconnu complice de fraude et faire l'objet de poursuites judiciaires.

Dans les cas où le paiement aurait dû se faire par virement bancaire alors qu'une remise de chèque est comptabilisée, et plus généralement dans les cas où le fraudeur procède lui-même directement à la remise à l'encaissement du chèque, généralement dans une autre agence que celle du consommateur, le dossier fait l'objet d'une analyse pour déterminer les responsabilités de chacune des parties. La conformité de l'endos fait l'objet d'un examen particulier en distinguant les cas où l'éventuelle anomalie de l'endos n'aurait pas permis d'éviter l'escroquerie.

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.

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 3 cas sur 5.

LES CONTRATS DE CREDIT

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

Les litiges liés à la réalisation des contrats de crédit ont trait essentiellement au défaut de conseil qui concentre environ 1 saisine sur 6. Le défaut de conseil porte essentiellement sur la conformité ou l'adéquation du plan de financement.

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.

Les autres demandes ont principalement trait aux modalités d'amortissement du crédit et au traitement des remboursements anticipés.

Globalement, pour la thématique de la réalisation des contrats de crédit, j'ai émis une proposition favorable au consommateur dans près de 2 cas sur 3.

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.

LE FONCTIONNEMENT DES COMPTES

Dans la thématique du fonctionnement des comptes, les litiges portant sur les frais sur incidents bancaires représentent la moitié des saisines.

Les autres litiges concernent principalement les successions, les saisies sur compte bancaire 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 le faible nombre de litiges ayant trait à la mobilité bancaire qui 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 8% 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 2021 est marquée par la poursuite de la baisse du nombre de saisines. Par rapport à l'année 2019, les saisines portant sur les frais sur incidents bancaires baissent de 50%, en lien direct avec les mesures gouvernementales prises au courant de l'année 2019 et 2020 ainsi que 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.

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 favorisant l'inclusion bancaire
- 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.

C'est ainsi que les professionnels ont décidé de rendre pérenne l'exonération totale des frais d'incidents pour les clients détenteurs de l'offre OCF, y compris la non facturation des frais de saisie.

Les professionnels ont également mis en œuvre en 2021 les nouvelles règles de plafonnement fixées par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (plafonnement au niveau du tiers au lieu d'un plafonnement compte par compte, calcul du cumul des frais en s'appuyant sur la date de comptabilisation (tous les frais comptabilisés dans le mois civil quelle que soit la date d'opération d'origine du frais)).

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.

J'ai émis une proposition de solution favorable aux consommateurs dans 1 cas sur 2. 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. 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.

L'ÉPARGNE BANCAIRE

Les litiges relatifs à l'épargne bancaire concernent principalement le fonctionnement des Plans Epargne Logement et notamment les conditions de prorogation et d'optimisation du placement.

Sur la thématique de l'épargne, le pourcentage de propositions de solution en faveur des consommateurs s'établit à 58 %.

LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS D'ASSURANCE

Les litiges en matière d'assurance se répartissent à hauteur de 2/3 pour l'assurance des risques IARD et 1/3 pour 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 2). 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 et accessoirement sur les demandes de rachat ou les demandes d'arbitrage. J'ai émis une proposition de solution en faveur du consommateur dans 1 cas sur 4.

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

11 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 contre 47 en 2020. La baisse s'explique principalement par la forte diminution du nombre de saisines en matière d'épargne salariale consécutive à la réorganisation du traitement des réclamations du teneur de comptes déployée mi 2020 (Crédit Mutuel Epargne Salariale).

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 2ième niveau mentionnent les voies de recours dans leur courrier de réponse.

3 litiges portent sur l'épargne salariale; le thème des autres litiges porte sur :

- Le fonctionnement des comptes titres ordinaires
- La gestion des parts de SCPI
- La gestion des parts sociales

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 830 et concernent par ordre d'importance :

- Le non épuisement des voies de recours préalable 62%
- Le litige est hors champ de compétence du médiateur 31%
- Le litige est hors champ de la médiation de la consommation 5%
- Autres 2%

Au total, la part des dossiers hors champ de médiation de la consommation et irrecevables représente un niveau anormalement élevé de **69%** en nombre de saisines, mais enregistre une baisse continue depuis deux ans.

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

Le nombre de médiations interrompues s'élève à 5 dont :

- 3 cas ponctuels où le professionnel a refusé d'entrer en médiation
- et 2 cas où il m'a été impossible d'émettre une proposition de solution. Dans le premier cas, une enquête pénale était en cours ; dans le second cas, l'ouverture du processus de médiation a été interrompue du fait que le consommateur avait formé en cours d'instruction du dossier une requête auprès du Tribunal concernant son litige.

5) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **76 jours** après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne près de **6 jours** après la saisine et ce après vérification des critères de recevabilité.

Le délai de traitement de saisines a augmenté de 13 jours par rapport à 2020. L'allongement s'explique en partie par l'impact du nombre élevé d'interruptions de médiations en 2020, les dossiers concernés n'ayant pas nécessité d'analyse. En revanche, le délai moyen de l'envoi des courriers de recevabilité a baissé de 4 jours.

Répartition des délais moyens de traitement des dossiers après l'accusé de réception

Délai moyen	2021	2020
Inférieur à 30 jours	2%	14%
De 31 à 60 jours	7%	18%
De 61 à 90 jours	90%	64%
Supérieur à 90 jours	1%	4%

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

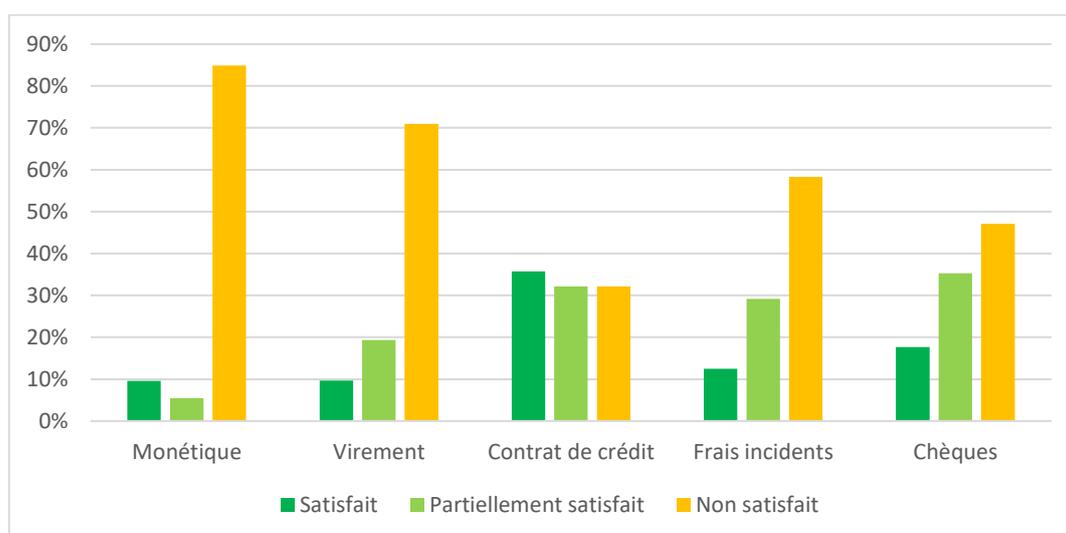
Le lien sur le site de l'Union Européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

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 **37%** contre 44% en 2020.

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

Source : dédommagements proposés par le médiateur



Montant du dédommagement	Nombre de dédommagements	Total des dédommagements
Inférieur à 250€	34	4.656 €
De 251 à 500 €	17	6.875 €
De 501 à 1.000€	12	9.600 €
De 1.001 à 2.500 €	18	32.068 €
De 2.501 à 5.000€	4	14.449 €
De 5.001 à 10.000€	5	32.342 €
Plus de 10.000€	5	94.710 €

Total des dédommagements : **194.700 €**

Moyenne du dédommagement par dossier : **2.050 €**

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

Dans 16 cas, il s'agissait davantage de donner une réponse explicative, sans dédommagement financier.

En outre, 3 dossiers ont fait l'objet d'une proposition d'un geste commercial sans chiffrage.

90 % des litiges ont été résolus à l'amiable. Les **10%** de litiges non résolus, soit 38 au total se répartissent ainsi :

- Refus du professionnel 22
- Refus du consommateur 16

9) Les recommandations

Recommandations 2021

Pour limiter les opérations frauduleuses, je recommande aux professionnels de parfaire leur système d'analyse prédictive des risques et de scoring des transactions pour détecter en amont les opérations susceptibles d'être frauduleuses et de les bloquer pour décision.

Par ailleurs, j'attire l'attention des consommateurs que malgré l'entrée en vigueur de la DSP2 qui vise à renforcer la sécurité des utilisateurs, ceux-ci restent le premier rempart contre la fraude et doivent redoubler de vigilance. Il est important de bien tenir compte des alertes régulières de la banque et d'insister sur le fait que la banque ne demandera jamais de valider une opération pour l'annuler ensuite, et que le service

d'opposition ne contacte jamais spontanément les clients. En cas de doute, il convient de raccrocher et de contacter son agence bancaire ou le service opposition en composant soi-même le numéro de téléphone.

Rappel des recommandations du rapport d'activité 2020 et suivi

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.

Suivi 2021 :

Le personnel des agences a été sensibilisé aux règles de précaution à prendre en cas de réception de chèques en agence.

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

Suivi 2021 :

Le personnel des agences a été sensibilisé aux différents modes opératoires de fraude sur les virements qui ont émergé au courant de l'année.

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.

Suivi 2021

- Mise en place de nouvelles règles de plafonnement, mise en place de nouvelles exonérations

**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
- 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