

Le Médiateur du Crédit Mutuel

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

2022

Juin 2023

SOMMAIRE

Présentation

Avant-propos

Les principes de la médiation

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

- Nombre de litiges et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges et les recommandations pour les éviter
- Les proportions de litiges ayant fait l'objet d'un refus de traitement 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 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 succédé en tant que Médiateur à Bernard SCHILLINGER le 25 mai 2022.

J'ai été désignée par l'Organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier pour un mandat de 3 ans jusqu'au 25 mai 2025.

J'ai été inscrite 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.

Cette inscription est une garantie de mon indépendance vis-à-vis de l'entreprise et de mon impartialité.

Je suis titulaire d'un Master 2 spécialisé en droit commercial, de la distribution, et de la consommation, d'une formation en médiation et je suis avocate depuis plus de 30 ans en droit commercial.

Je suis membre du Cercle des Médiateurs Bancaires qui dispense 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.

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

.

Comment contacter le Médiateur

La saisine du Médiateur se fait exclusivement par écrit :

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

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

- par courrier à l'adresse suivante :

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

Avant-propos

Les données chiffrées couvrent la totalité de l'année 2022 incluant l'activité de Bernard SCHILLINGER.

Les principaux indicateurs de l'année 2022 font ressortir les constats suivants :

- le nombre de saisines reçues au cours de l'année s'élève à **1434** repartant à la hausse de **16%**, après les baisses observées en 2021 et 2020.
 - la proportion des saisines recevables progresse à nouveau sensiblement, passant de 33% à **42%**.
Toutefois, dans encore **42%** des cas (donnée en baisse par rapport à 2021), les voies de recours préalables n'étaient pas épuisées, et ce malgré une application anticipée de la recommandation ACPR sur le traitement des réclamations.
 - **600** saisines ont été déclarées recevables contre 405 en 2021, soit une progression de **48%**.
 - Les principaux thèmes sont détaillés dans le rapport d'activité qui a pour ambition de mieux cerner les différentes problématiques soulevées ; les décisions rendues reposent sur l'examen attentif de chaque litige et le sont en droit et/ou en équité.
 - Trois thèmes concernant les moyens de paiement représentent à eux seuls **74%** des saisines traitées en 2022, liées essentiellement à la fraude :
 - la monétique (60%)
 - les virements (11%)
 - les chèques (3%)
- Les autres thèmes représentatifs sont :
- l'épargne (4%)
 - les frais bancaires (4%)
 - la réalisation des contrats de crédit (4%)
 - la commercialisation des produits d'assurances (3%)
- Par rapport à 2021 :
 - le fait marquant est l'explosion du nombre de saisines relatives aux moyens de paiement (74% en 2022 contre 51% en 2021).

Les fraudeurs ont su se montrer convaincants pour amener les consommateurs à communiquer des données personnelles (identifiants, codes secrets, ...) et/ou valider eux-mêmes des

opérations, malgré les mises en garde régulières de la banque sur son site internet.

- Le nombre de médiations menées à leur terme avec une proposition de solution partiellement ou totalement favorable au consommateur représente **33%** du total, en baisse de 4 points par rapport à 2021.
 - La proposition de solution en faveur du consommateur a été acceptée par les deux parties dans **65%** des cas.
- le délai moyen de traitement des saisines recevables est resté stable à **77 jours** (76 jours en 2021). En revanche, le délai moyen des accusés de réception des saisines a augmenté pour se situer à **9 jours** (+ 3 jours par rapport à 2021).

La lutte contre les fraudes est l'affaire de tous, les Professionnels comme les consommateurs.

- ✓ Il est essentiel que les établissements bancaires communiquent plus d'informations aux consommateurs sur les opérations qu'ils autorisent (types d'opérations, bénéficiaires, pays de destination, ...) et poursuivent les envois d'alertes régulières à destination de leurs clients.

Ils doivent aussi développer en permanence leurs systèmes de lutte anti-fraude pour bloquer les opérations susceptibles d'être frauduleuses et alerter les clients avant la validation des opérations.

- ✓ Il est tout aussi essentiel que les clients fassent preuve de vigilance et prennent conscience que la validation d'une opération présente un caractère irrévocable et que les codes personnels ne doivent être utilisés que pour valider des paiements dont ils sont eux-mêmes à l'origine.

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 :

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

Concernant l'octroi de crédit, le médiateur est compétent pour apprécier le respect des normes d'octroi, si l'information précontractuelle a bien été délivrée, voire le cas échéant pour statuer sur un défaut de conseil.

En revanche, la décision d'accorder ou non un crédit relève du libre arbitre de la banque. Il en est de même pour la négociation des conditions d'octroi (taux, garanties, ...).

Le même principe vaut pour les décisions de refus d'ouverture de compte et de clôtures de comptes ainsi que 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, dont 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 de la consommation 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.

Rapport d'activité

Préambule

- La liste des établissements appelés « les Professionnels » figure en annexe.
- Le champ de l'étude concerne les saisines traitées et clôturées en 2022 (reçues en 2021 et en 2022).

Chiffres clés de l'année 2022

SAISINES TRAITEES ET CLOTUREES EN 2022

1391

Saisines hors champ de la médiation de la consommation (articles L611-3 et L.611-4 du code de la consommation)	27
--	----

Saisines irrecevables : saisines ne pouvant être examinées par le médiateur (article L.612-2 du code de la consommation)	807
--	-----

Motifs d'irrecevabilité

Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat	601
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	4
Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel	12
Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur	189

Saisines recevables	557
---------------------	-----

Médiations non menées à leur terme	4
Refus du professionnel d'entrer en médiation	1
Renonciation du consommateur	1
Saisie justice	0
Décision du médiateur	2

Médiations menées à leur terme	553
--------------------------------	-----

Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité (en jours)	9
--	---

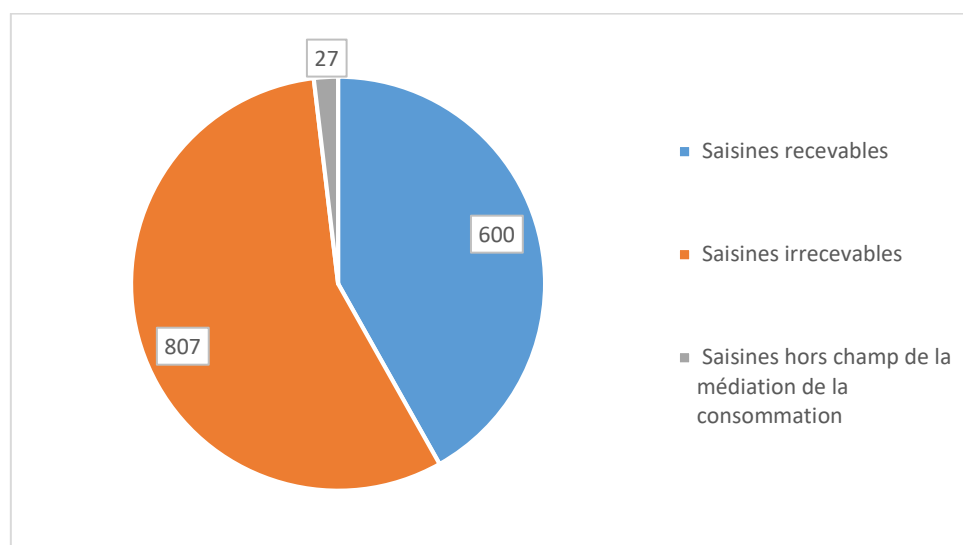
Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation (en jours)	77
--	----

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 et leur objet

Le nombre de saisines reçues au cours de l'année 2022 s'élève à **1.434** contre 1.208 en 2021 soit une hausse de 19% après deux années de baisse. Elles se répartissent comme suit :



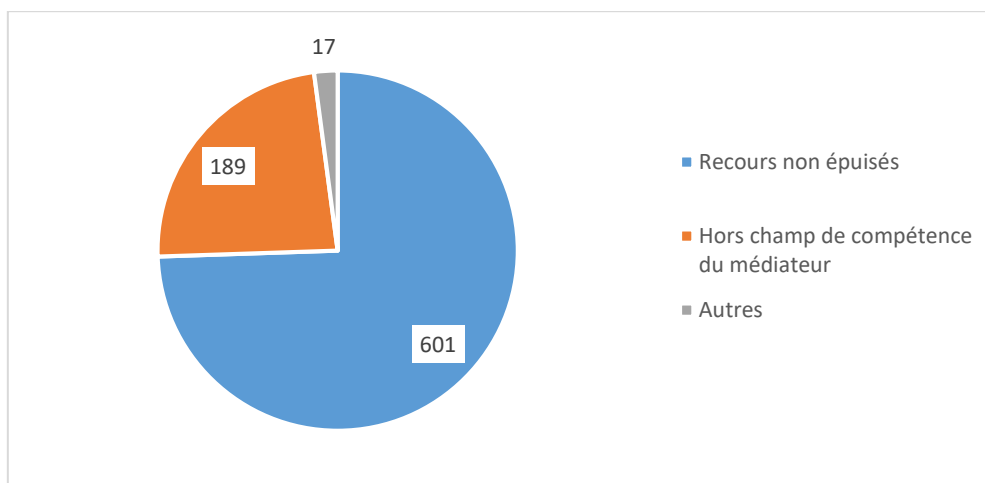
La hausse du nombre de saisines est liée à la fraude aux moyens de paiement et au fait que les consommateurs souhaitent saisir le médiateur avant épuisement des voies de recours préalables ou sans justifier d'une réclamation écrite préalable auprès du professionnel.

Les saisines recevables, c'est-à-dire entrant dans le champ de compétence du médiateur conformément à la charte de médiation, représentent **42 %** des saisines, soit un total de **600**. Cette proportion est en forte augmentation par rapport à 2021 (33%).

En nombre, les saisines recevables augmentent de **48%**.

27 saisines soit 2% 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.

807 saisines soit 56% du total des saisines de l'année sont irrecevables pour les motifs suivants :



42% du nombre total des saisines reçues au cours de l'année a été réorienté 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 recevables proviennent à hauteur de 90% des consommateurs et à hauteur de 4% par un membre de la famille. 6% des saisines proviennent par l'intermédiaire d'avocats et d'associations de consommateurs (contre 7% en 2021).

54% des demandes ont été reçues via le site internet ou par messagerie.

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

Tableau général (saisines traitées en 2022 – reçues en 2021 et 2022)

Thème	Nombre	%
Les moyens de paiement		
La carte bancaire	334	60,0%
Les virements	59	10,6%
Les chèques	16	2,9%
Les prélèvements	0	0,0%
Le crédit		
La réalisation du contrat	22	3,9%
L'assurance emprunteurs	3	0,5%
Les frais sur crédit	5	0,9%
Les indemnités de remboursement anticipé	2	0,4%
Le taux	1	0,2%
Le fonctionnement des comptes		
Les frais sur compte	24	4,3%
La clôture de compte	7	1,3%
Les automates	4	0,7%
La désolidarisation	4	0,7%
Les saisies	3	0,5%
Les successions	11	2,0%
La mobilité bancaire	2	0,4%
L'épargne		
Epargne bancaire (livrets, épargne logement,...)	13	2,3%
Epargne financière	9	1,6%
L'épargne salariale	2	0,4%
La commercialisation des produits d'assurance		
Assurance vie	6	1,1%
Assurance IARD/Prévoyance	10	1,8%
Divers	20	3,6%
Total	557	100,0%

Commentaires des principales thématiques

Les principaux thèmes des dossiers traités concernent :

- les moyens de paiement (monétique, virements, chèques) / la fraude
- les frais bancaires
- la réalisation des contrats de crédit
- la commercialisation des produits d'assurances

Ils totalisent 84% du nombre total de médiations traitées.

Par rapport à 2021, le nombre de dossiers traités a augmenté de plus de 50%, en raison de l'explosion des dossiers liés à la fraude aux moyens de paiement.

Les nombres de dossiers de monétique et de virement ont été multipliés par respectivement 2,1 et par 7.

Les thématiques des frais bancaires et de la réalisation des contrats de crédit sont en recul sensible.

LES MOYENS DE PAIEMENT / LA FRAUDE

L'essentiel des dossiers liés aux moyens de paiement est en rapport avec des fraudes ou des escroqueries.

La monétique (carte bancaire)

Ce thème représente à lui seul plus de la moitié (60%) du nombre total de saisines traitées en 2022, en progression de près de 20 points par rapport à 2021.

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.

Le déploiement de l'authentification forte en remplacement du code SMS attendu comme une solution devant permettre de réduire la fraude n'a pas eu l'effet escompté.

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, tablette, ...), 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.

En 2022, les fraudeurs ont déployé de nouvelles méthodes pour obtenir du titulaire de la carte la validation d'opérations qu'ils ne souhaitaient pas réaliser.

Les Professionnels ont alors souvent refusé le remboursement des consommateurs mettant en avant une négligence de ces derniers, compte tenu des contrats et des messages d'alerte régulièrement diffusés.

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).

Même si une communication importante a été mise en place sur les sites de banque à distance, il semble que celle-ci ne se soit pas révélée suffisamment efficace pour alerter les consommateurs sur les risques encourus.

Et pourtant, les rappels de multiples points de vigilance existent : 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.

En complément, il est utile de préciser 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 :

En 2022, un peu moins de 25% des consommateurs ont obtenu une réparation partielle ou totale de du préjudice.

Les consommateurs n'ont pour la plupart pas obtenu satisfaction :

- si l'opération de paiement a été effectuée en mode authentification forte dans le strict respect de la directive DSP2.
La banque a produit 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.
- 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.
- 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.

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.

Les dispositions du code monétaire et financier applicables en la matière :

- l'article L 133-8 du code monétaire et financier 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.
- 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 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 au préalable une validation avec le code personnel de confirmation mobile créé par le consommateur. De surcroît, les Professionnels ont rajouté un niveau de sécurité supplémentaire par la saisie d'un code d'une carte de clés personnelles (support physique).

En 2022, le piratage des boîtes mail semble s'être développé. Les fraudeurs interceptent alors et modifient dans les messages le RIB joint. Ainsi, le consommateur pense régler un tiers avec qui il est en relation (fournisseur, famille, ami, notaire, ...) alors qu'il envoie les fonds au fraudeur.

Les banques ont mis en avant les dispositions du code monétaire et financier pour refuser de rembourser leurs clients victimes.

Si cette position apparaît recevable pour les virements émis sous la seule responsabilité du client, en revanche quand un collaborateur de la banque valide l'opération, se pose la question d'un défaut de vigilance ou de diligence de la part de la banque, notamment quand le compte d'un bénéficiaire français est détenu à l'étranger.

En outre, la banque dispose de moyens simples lui permettant de vérifier la cohérence de l'IBAN avec le nom affiché de la banque sur le document remis ou saisi.

Plusieurs décisions ont ainsi été rendues partiellement, voire totalement en faveur des consommateurs.

En présence d'une anomalie apparente dans la présentation du RIB remis à la banque, la décision est favorable au consommateur.

Compte tenu de ces différents éléments, la décision n'a été favorable au consommateur, totalement ou partiellement que dans un 30% des dossiers.

Les chèques

Le nombre de saisines portant sur la thématique des chèques est en baisse d'1/3 en 2022.

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.

Le consommateur qui remet un chèque en banque doit avoir conscience que des délais de rejet sont prévus en fonction du motif de rejet (perte, vol, utilisation frauduleuse,) pouvant atteindre 60 jours calendaires pour un chèque falsifié ou faux.

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 cas de doute sur une remise de chèque, j'invite le consommateur à demander à sa banque d'émettre un avis de conformité qui permet de s'assurer de la qualité du chèque.

La proposition de solution dépend des circonstances ayant conduit à la remise de chèque(s), notamment de l'existence d'un fondement économique.

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.

Le devoir de diligence et/ou le devoir de vigilance du professionnel sont également pris en compte dans l'analyse.

En présence d'une fraude portant sur un chèque falsifié non circulant, la proposition de remboursement est systématique puisqu'il est impossible de s'assurer de l'absence d'anomalie sur la seule base d'une simple copie de chèque. A titre d'exemple, l'absence d'utilisation d'un procédé de lavage n'est alors pas détectable.

Dans près de 70% des cas, la proposition de solution a été en faveur du consommateur totalement ou partiellement.

LES CONTRATS DE CREDIT

Les litiges portent essentiellement sur la réalisation du contrat de crédit, quelques saisines ayant trait à l'assurance emprunteurs et aux frais accessoires.

Il ne se dégage pas de tendance particulière au niveau des sujets abordés, très variés.

Les saisines ont pour certaines nécessité une analyse approfondie et des recherches. 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, la proposition de solution a été en faveur du consommateur.

Globalement, pour la thématique de la réalisation des contrats de crédit, la proposition a été défavorable au consommateur dans seulement 1/3 des cas.

Dans les cas de contestation de la décision de crédit, l'étude a consisté à vérifier le respect des normes et la bonne information du demandeur.

S'agissant enfin de l'assurance emprunteur, les saisines concernent essentiellement le défaut de conseil par rapport au fonctionnement ou à l'adéquation des garanties souscrites ou non. Un seul litige relatif à la substitution d'assurances a été examiné.

LE FONCTIONNEMENT DES COMPTES

Les autres litiges concernent principalement les successions et les clôtures de compte. Viennent ensuite les litiges relatifs aux opérations sur automates et à la désolidarisation de compte.

Pour les clôtures de compte, l'examen des litiges porte sur le traitement contractuel, la décision de clôture relevant de la liberté des parties.

La désolidarisation de compte et les successions sont sources de difficultés eu égard au contexte dans lequel elles s'inscrivent.

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 bancaires

Les litiges portant sur les frais bancaires représentent désormais moins de 5% du total des saisines recevables, en moyenne 2 par mois.

Cette baisse continue est une satisfaction au regard du passé, traduisant la prise en compte par les établissements d'une situation qui ne pouvait continuer à s'inscrire dans le temps. Les mesures gouvernementales y ont bien entendu contribué.

Les Professionnels adhérant au contrat de médiation ont publié sur leur site internet le détail des engagements pris :

- 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.

Il est à noter qu'ils se sont engagés au-delà des obligations réglementaires.

Les saisines sont examinées sur la base de la situation financière du consommateur et du bien-fondé de la demande.

Les critères pris en compte, outre les frais eux-mêmes, pour émettre une proposition de solution dépendent des éléments transmis :

- la situation familiale et professionnelle
les raisons des difficultés financières
- le niveau des rétrocessions déjà accordées antérieurement
- les mesures préventives et/ou d'accompagnement décidées par la banque
- le respect des engagements pris par le consommateur
- et plus généralement les objectifs généraux de l'inclusion bancaire.

Dans 54% des cas, la proposition de solution a été favorable au consommateur.

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 38 % dans la mesure où le fonctionnement des produits est réglementé.

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.

La proportion de décisions favorables, totalement ou partiellement au consommateur dépasse 50%.

Les litiges portent essentiellement sur le défaut d'information ou le défaut de conseil à la souscription.

L'analyse des dossiers est réalisée en appréciant l'obligation de discernement de l'intermédiaire et 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

9 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 11 en 2021.

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.

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

- Le fonctionnement des comptes titres ordinaires
- Les droits de garde
- 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 834 (chiffre stable par rapport à 2021) et concernent par ordre d'importance :

- le non épuisement des voies de recours préalable 73%
- le litige est hors champ de compétence du médiateur 23%
- le litige est hors champ de la médiation de la consommation 3%
- autres 1%

Au total, la part des dossiers hors champ de médiation de la consommation et irrecevables poursuit sa décrue, entamée depuis deux années, tombant en 2022 à **58%** contre 69% en 2021.

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

Le nombre de médiations interrompues s'élève à 4 dont :

- 1 cas où le consommateur a renoncé à sa demande.
- 1 cas où le professionnel a refusé d'entrer en médiation.

5) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **77 jours** après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne près de **9 jours** après la saisine et ce après vérification des critères de recevabilité.

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

Délai moyen	2022
Inférieur à 30 jours	1%
De 31 à 60 jours	14%
De 61 à 90 jours	77%
Supérieur à 90 jours	8%

En cas de dépassement de plus de 5 jours 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 **99%**. Les Professionnels ont donné suite à l'intégralité des dédommagements proposés et acceptés (1 seule proposition sans dédommagement financier – cependant le demandeur ne s'est pas manifesté).

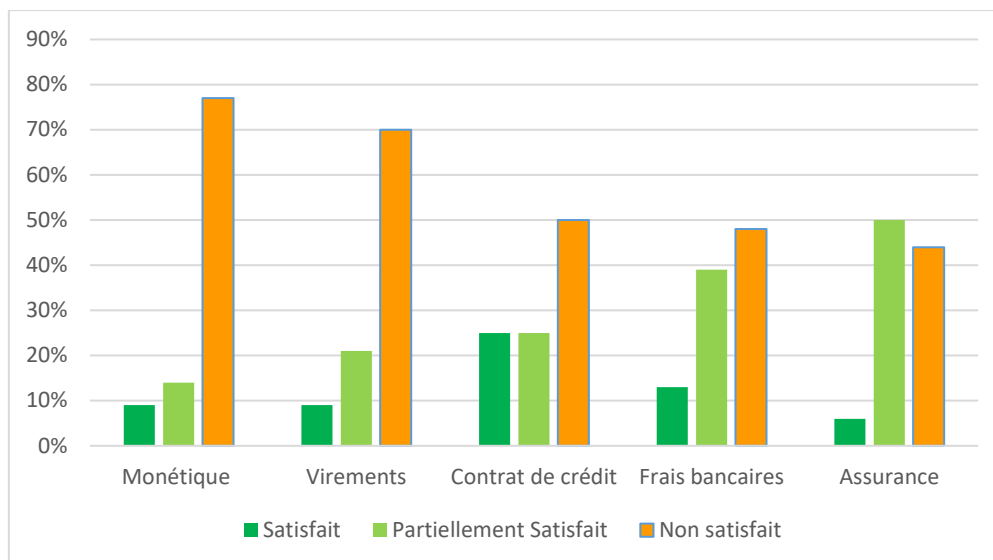
7) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

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 **33%** contre 37% en 2021. Ce taux s'explique par l'importance du nombre des fraudes liées aux moyens de paiement et validées en authentification forte conformément à la DSP 2.

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



Récapitulation des dédommagements proposés

Montant du dédommagement	Nombre de dédommagements	Total des dédommagements
Inférieur à 250€	31	4 012 €
De 251 à 500 €	15	5 536 €
De 501 à 1.000€	13	10 397 €
De 1.001 à 2.500 €	17	27 660 €
De 2.501 à 5.000€	9	33 495 €
De 5.001 à 10.000€	5	38 074 €
Plus de 10.000€	1	15 986 €

Total des dédommagements : **135.160 €**

Moyenne du dédommagement par dossier : **1.485 €**

16 saisines ont fait l'objet d'une réponse favorable au consommateur, acceptée par ce dernier, mais ne nécessitaient pas de dédommagement financier.

Au final,

- 21 dossiers ont été résolus par un accord entre les parties pendant le processus
- 164 dossiers ont fait l'objet d'une proposition de solution favorable ou partiellement favorable au consommateur
 - 107 ont obtenu l'accord des deux parties
 - 41 (dont 1 non réponse) ont fait l'objet d'un refus du professionnel
 - 15 (dont 7 non réponses) ont fait l'objet d'un refus du consommateur
 - 1 n'a obtenu ni réponse du consommateur, ni réponse du professionnel
- Dans 14 autres cas, il s'agissait davantage de donner une réponse explicative, sans dédommagement financier.

9) Les recommandations

Au regard des données du rapport, la réduction des fraudes, tant en montants qu'en nombres est l'objectif essentiel pour les mois à venir.

Les deux parties, Professionnels et consommateurs, doivent participer activement à cette lutte.

Je recommande aux Professionnels d'augmenter les moyens mis en œuvre (système d'analyse prédictive des risques, toute mesure visant à améliorer la détection des transactions frauduleuses, ...) et de poursuivre l'information générale de la clientèle.

Il est également essentiel de sensibiliser toujours plus leurs collaborateurs (exemples : pour les virements, contrôle systématique du code BIC et contre-appel systématique qui ne consiste pas à simplement vérifier auprès de l'émetteur qu'il est à l'origine de l'opération).

Il convient de développer une personnalisation des plafonds autorisés pour les cartes et les virements en corrélation avec la connaissance par la banque de ses clients.

De plus, les Professionnels doivent développer l'information transmise au moment de la validation du paiement. Cette information doit être claire et précise et le client doit avoir la possibilité expresse de refuser de valider le paiement.

Quant aux consommateurs, ils doivent prendre conscience qu'« un CLIC » peut avoir des conséquences financières désastreuses.

Ils ne doivent valider que les opérations qu'ils ont eux-mêmes initiées.

Il convient de ne pas réaliser une transaction « mécaniquement » et de bien lire l'information communiquée par la banque.

Les consommateurs doivent avoir un comportement actif lors de la souscription de moyens de paiement et vérifier les plafonds de paiement qui leur sont autorisés.

Les consommateurs doivent avoir un comportement actif, vigilant et responsable et ne doivent pas considérer la banque comme un assureur en cas de fraude alors que leur comportement a été particulièrement négligent, comme j'ai pu constater dans certains dossiers.

Enfin, l'information transmise lors des demandes doit être claire sur les circonstances de la fraude, que ce soit dans la plainte déposée ou dans un écrit détaillant précisément les faits.

**Le Médiateur
Laurence BERTHON**

ANNEXE

Liste des Professionnels

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel

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 d'abord adresser une réclamation écrite à la banque.

Si, à l'issue d'un délai de 60 jours la réponse apportée par la banque ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse après ce délai, 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 : 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.

Le processus de médiation se déroule exclusivement en langue française.

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 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 relatifs à la gestion des contrats d'assurance ne relèvent pas de la compétence du Médiateur du Crédit Mutuel, mais de celle du Médiateur de l'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). 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 prise en compte 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. Les parties disposent d'un mois pour faire part de leur décision. L'absence de réponse dans ce délai sera considérée comme un refus et entraînera la clôture du processus de médiation.

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 son site internet.