

*Le Médiateur du Crédit Mutuel*

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

**2017**

**Juin 2018**

# SOMMAIRE

Le médiateur du Crédit Mutuel

Avant-propos

Les principes de la médiation

Le rapport d'activité du médiateur

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

## **Le médiateur du Crédit Mutuel**

**Bernard SCHILLINGER** est le médiateur du Groupe Crédit Mutuel qui inclut les banques CIC, Créatis et Monabanq. Il a été désigné Médiateur le 1<sup>er</sup> février 2016 par l'organe collégial paritaire sous l'égide du Comité Consultatif du Secteur Financier. Il est titulaire d'un mandat de médiateur pour 3 années ; ce statut est une garantie de son indépendance et de son impartialité.

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

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

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

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

### **Comment contacter le médiateur :**

La saisine du Médiateur se fait exclusivement par écrit :

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

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

- Par courrier à l'adresse suivante :

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

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

## Avant-propos

Les mots introductifs du rapport de l'année 2016 avaient mis l'accent sur le processus du nouveau dispositif portant sur le traitement extrajudiciaire des litiges de la consommation avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2016, ainsi que sur l'organisation et les moyens mis en œuvre pour répondre aux nouvelles exigences. J'avais conclu que la mise en place de la nouvelle organisation a induit une augmentation sensible de la charge de travail du service de médiation même si le nombre de saisines entrant dans le champ de compétence de la médiation a fortement baissé du fait des nouvelles règles. Cette charge de travail supplémentaire, conjuguée à la nécessité de revoir les procédures et les aspects techniques du site internet, a entraîné un allongement de la durée moyenne du traitement des dossiers, ce qu'ont reproché à juste titre quelques consommateurs.

L'année 2017 n'a pas permis d'inverser la tendance et d'améliorer les délais de traitement, le renforcement de l'équipe de médiation prévu début 2017 n'ayant pu se concrétiser qu'au mois d'octobre. Ainsi, le délai moyen de réponse s'établit à 69 jours ce qui n'apparaît pas satisfaisant.

Les demandes via le site internet ou par messagerie représentent un peu plus de la moitié des saisines pour s'établir à 53%. Le site internet dédié favorise l'instruction du dossier et la communication avec le consommateur.

Le nombre de saisines s'élève à 1800 en augmentation de 5% par rapport à 2016. Les principaux thèmes des saisines en 2017 portent sur les moyens de paiement, la tarification bancaire et les contrats de crédit. Dans les nouveaux thèmes de l'année, il y a lieu de relever les litiges relatifs aux comptes en déshérence. Les différents thèmes sont détaillés dans le rapport d'activité. Le contenu du rapport a pour objectif de mieux cerner les différentes problématiques soulevées.

Je dois déplorer la proportion trop importante de saisines non recevables du fait du non épuisement des recours de deuxième niveau. Elles représentent la moitié des saisines, et génèrent des travaux administratifs chronophages qui pénalisent les délais de traitement des saisines recevables, sans oublier de souligner que l'application de la nouvelle réglementation du traitement des litiges génère déjà un surcroît de ces travaux administratifs.

Mes avis et recommandations reposent sur l'examen attentif de chaque litige. Ils sont rendus en équité et/ou en droit.

Globalement dans 33% des cas, j'ai émis des avis favorables au consommateur qui ont été suivis par les deux parties dans 95% des cas.

Parmi les sujets 2017, le taux de satisfaction des consommateurs est le plus élevé en matière de litiges portant sur la tarification. Une bonne approche prenant en considération une multitude d'éléments permet aujourd'hui d'émettre des propositions de solutions favorables au consommateur dans beaucoup de cas. Je recommande d'ailleurs aux professionnels adhérant au contrat de médiation de porter une attention

accrue aux consommateurs en situation de fragilité financière afin qu'ils bénéficient le plus tôt possible de la tarification réduite prévue par la loi.

L'année 2017 a également été marquée par la signature d'une convention de partage avec le médiateur public de l'Autorité des Marchés Financiers.

En 2018, la mise en place d'une base de données permettra une meilleure restitution qualitative et quantitative des constats. Par ailleurs, l'embauche d'une assistante début mars 2018 sera de nature à favoriser la rapidité des traitements des dossiers entrants.

Au final, l'année 2017 est une année de consolidation pour donner au processus de médiation la robustesse nécessaire conforme aux exigences de l'autorité de régulation.

Paris, Juin 2018

**Bernard SCHILLINGER**

## Les principes de la médiation

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

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

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

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

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

Le même principe vaut pour les décisions de refus d'ouverture de compte et les clôtures de comptes ainsi que la 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'assurances entrent dans le champ de compétence du médiateur. Les litiges portant sur l'exécution des contrats d'assurance ainsi que les 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).

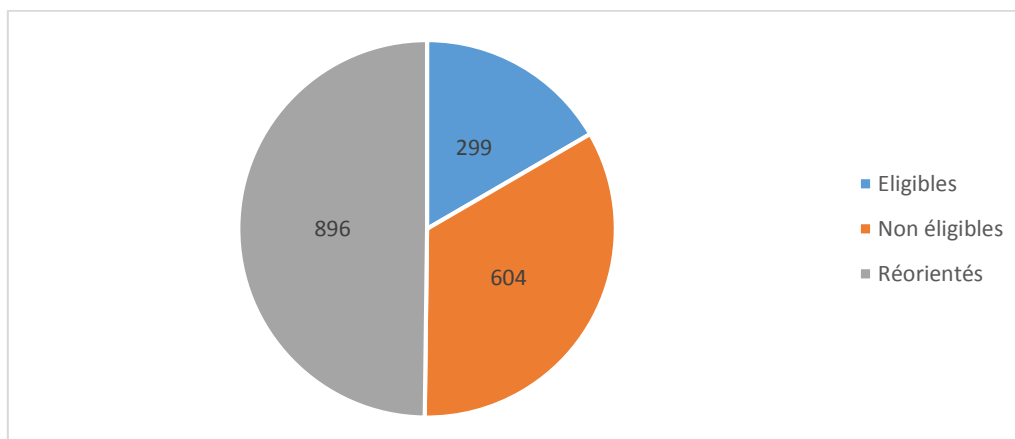
# Rapport d'activité

## 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 au cours de l'année 2017 s'élève à **1799** contre **1713** en 2016, soit une augmentation de 5% se répartissant comme suit :



Il ressort que les dossiers éligibles, c'est-à-dire entrant dans le champ de compétence du médiateur, conformément à la charte de médiation, représentent **17 %** des saisines soit un total de **299**. Cette proportion est en légère baisse par rapport à 2016 (18%).

**33%** des dossiers ne sont pas éligibles, donc hors champ de compétence, pour les motifs indiqués plus loin.

La moitié des dossiers est réorientée 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.

Concernant les saisines dans le domaine de compétence du médiateur, elles proviennent à hauteur de 91% des demandeurs et à hauteur de 1,6% d'avocats et

d'associations de consommateurs. Près de 6% des saisines sont adressées par un membre de la famille.

Les demandes via le site internet ou par messagerie représentent un peu plus de la moitié des saisines pour s'établir à 53%.

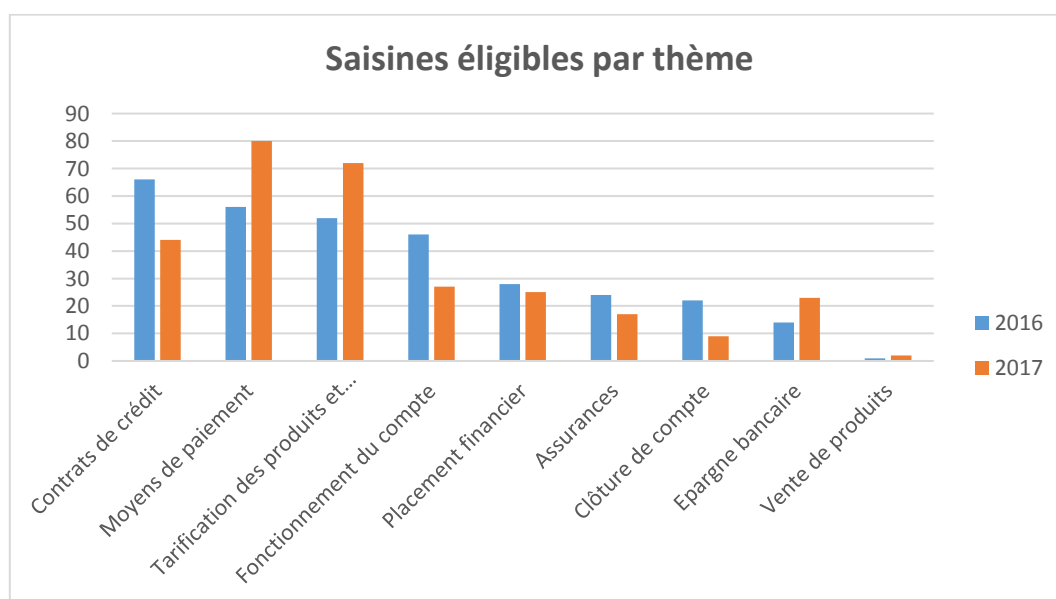
## 2) Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui sont soumis au médiateur et ses recommandations pour les éviter

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

		<u>Rappel 2016</u>
- les moyens de paiement	27%	18%
- la tarification des produits et services	24%	17%
- les contrats de crédit	15%	21%
- le fonctionnement du compte	9%	15%
- le placement financier	8%	9%

et totalisent 83% des saisines éligibles.

Par rapport à 2016, le nombre de dossiers éligibles concernant les moyens de paiement et la tarification des produits est en augmentation. Concernant les moyens de paiement, l'augmentation s'explique par le fait qu'un professionnel adhérent au contrat de médiation a une position différente concernant la fraude monétique par hameçonnage (voir infra).





Les questions et sujets qui reviennent les plus fréquemment concernent les thèmes ci-après :

### Les frais bancaires

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

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

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

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

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

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

Dans quelques cas, j'ai préconisé au professionnel d'accompagner le client pour sortir des difficultés. Dans d'autres cas, j'ai préconisé une simplification de la gestion des comptes, les consommateurs ayant plusieurs comptes courants au sein du groupe famille, ce qui démultiplie les frais de suivi de compte.

Par rapport à ces constats généraux, l'année 2017 se caractérise par une augmentation :

- de propositions de rétrocessions de frais, le consommateur répondant sur le fond aux critères de l'offre spécifique réservée à la clientèle en situation de fragilité financière avec une tarification réduite. Il faut cependant noter que certains consommateurs ont refusé cette proposition probablement en raison des contraintes liées au contrôle systématique de l'autorisation des paiements par carte bancaire

- du nombre de propositions de rétrocessions de frais conditionnées par le respect du plan amiable d'apurement existant
- du nombre de rétrocessions liées à l'absence de l'envoi de l'information préalable au rejet d'un chèque

Il y a lieu de relever également que quelques saisines ont donné lieu à un abandon de créances du professionnel, le solde débiteur correspondant aux frais bancaires des deux dernières années.

En conclusion de ce thème majeur, je recommande aux professionnels de porter une attention accrue aux consommateurs répondant aux critères de fragilité sans attendre l'automatisation des courriers basée exclusivement sur des critères quantitatifs de détection.

### La monétique

Les fraudes à la carte bancaire sont prises en charge par les professionnels lorsqu'elles répondent aux critères d'éligibilité définis par le Code Monétaire et Financier. A ma demande, quelques cas ont fait l'objet d'un réexamen et ont donné lieu à réparation du préjudice.

Une exception existe cependant chez un professionnel adhérent au contrat de médiation qui a fait le choix, pour les cas de phishing ou d'hameçonnage où le consommateur a fait preuve de négligence ou d'imprudence, de ne prendre en charge le préjudice qu'à la suite d'une décision de justice le condamnant expressément. Le nombre de cas est passé de 6 en 2016 à 19 en 2017.

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

- pour les cas où les opérations ont été réalisées avec la carte physique sous contrôle du dispositif de sécurité, à savoir la lecture de la puce et la frappe du code confidentiel
- ainsi que pour les victimes d'une escroquerie sur internet avec un paiement en 3D Sécure avec confirmation par SMS ou par téléphone sauf s'il était démontré qu'il s'agissait d'une arnaque par ruse ou par abus de faiblesse en présence de faits avérés et probants.

Quelques consommateurs ont également été victimes de sites d'arnaques ou d'escroqueries comme par exemple les arnaques perpétrées par des faux artisans. Ces dossiers ont été examinés en tentant d'apprécier le degré de négligence ou d'imprudence du consommateur. J'ai proposé une solution de dédommagement en présence d'éléments tangibles prouvant que le consommateur n'avait pas commis de négligence grave, conforté en cela par l'évolution récente de la jurisprudence en matière de carte de paiement . Dans d'autres cas, le différend relevait davantage d'un litige commercial (sites de billetterie, location véhicules, sites marchands).

L'année 2017 se caractérise par une augmentation du nombre de cas d'arnaques et escroqueries sur internet (par exemple faux courtier en banque, réservation location de vacances à l'étranger).

### Les contrats de crédit

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

- les indemnités de remboursement anticipé
- le défaut de conseil au moment du montage du dossier de financement
- les modalités d'amortissement des prêts à taux zéro (PTZ)
- le calcul des intérêts intercalaires et le montant du capital restant dû lors des remboursements anticipés
- les frais accessoires au crédit.

Par rapport à l'année 2016, les saisines portant sur le TEG et les taux d'intérêt négatifs ont baissé.

La poursuite en 2017 des opérations de rachats de crédit s'est traduite par un nombre élevé de demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé. L'article L. 313-48 du code de la consommation prévoit qu'aucune indemnité n'est due par l'emprunteur en cas de remboursement par anticipation lorsque le remboursement est motivé par la vente du bien immobilier faisant suite à un changement du lieu d'activité professionnelle de l'emprunteur ou de son conjoint, par le décès ou par la cessation forcée de l'activité professionnelle de ces derniers. Pour les cas qui ne relèvent pas de ceux prévus expressément par la loi, l'exonération des indemnités de remboursement anticipé relève du geste commercial à l'initiative du professionnel.

Les litiges ont porté sur l'appréciation de la notion de cessation forcée de l'activité professionnelle et sur le lien de causalité entre la vente du bien immobilier et le changement d'activité professionnelle. Dans quelques cas, j'ai émis une proposition de solution de remboursement des indemnités perçues à tort, sur la base d'une interprétation des critères d'exonération davantage en équité qu'en droit.

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

Les saisines portant sur les prêts réglementés ont fait l'objet d'un strict contrôle de l'application des règles régissant ce type de prêt, notamment le PTZ. J'ai émis une proposition de solution en faveur du consommateur en cas d'inobservation des règles.

Concernant les saisines portant sur le calcul des intérêts intercalaires et le montant du capital restant dû lors des remboursements anticipés, je relève dans la plupart des cas une incompréhension des consommateurs sur les principes de calcul des intérêts. Un

report ou un décalage par rapport au plan d'amortissement se traduit par un impact financier. Dans quelques rares cas, le chèque du remboursement anticipé s'était égaré ou le virement provenant de la banque qui rachète le crédit est arrivé postérieurement à la date du décompte, générant questionnement et mécontentement du consommateur.

Enfin, quelques consommateurs ont contesté les frais de renégociation alors que les frais avaient été connus et acceptés au moment de l'acceptation des nouvelles conditions de taux. Par ailleurs, dans le contexte de rachat de crédit, plusieurs consommateurs ont contesté les frais de levée de garantie, notamment les frais de levée d'hypothèque qui se justifient par le traitement administratif en lien avec le Notaire.

Comme précisé plus haut, les saisines portant sur le TEG ont fortement baissé. Pour ma part, je n'ai pas donné raison au consommateur dans la mesure où le préjudice n'est pas démontré et que le consentement n'a pas été vicié. D'ailleurs, en 2017, la jurisprudence a évolué par rapport à ce sujet en rejetant les demandes des emprunteurs.

### L'épargne

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

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

Les autres litiges portent essentiellement sur les produits d'Epargne Logement qui ont fait l'objet d'une clôture contestée par l'épargnant soit pour non-respect du minimum des versements annuels soit en l'absence de prorogation automatique. Dans quelques cas, j'ai émis une proposition de solution visant à rétablir les droits de l'épargnant si l'erreur du professionnel était avérée et permettait la réouverture du produit dans le respect de la réglementation en vigueur.

### Les chèques

Le nombre de saisines pour des chèques falsifiés s'est stabilisé en 2017. Il s'agit souvent de chèques émis par le consommateur au profit du Trésor Public ou d'une entreprise, puis volés dans le circuit d'acheminement du courrier pour être ensuite encaissés et retirés en espèces avant clôture du compte du bénéficiaire. Le chèque étant débité sur son compte, le consommateur ne se rend compte de la fraude que

lorsque le bénéficiaire d'origine le relance, dans la totalité des cas au-delà du délai de rejet de 60 jours.

En l'absence de falsification apparente du chèque, la banque tirée et la banque bénéficiaire se retranchent légitimement derrière ce motif pour refuser la prise en charge, ce qui ne m'a pas permis de trouver une solution de règlement amiable.

Certains consommateurs ont aussi été victimes d'arnaques sur internet en mettant en vente un objet contre paiement d'un chèque bancaire qui s'est avéré être un faux chèque. Je ne peux qu'inviter les consommateurs à s'entourer d'un maximum de précautions et demander un avis de conformité du chèque en cas de doute.

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

Enfin, j'ai constaté en 2017 une augmentation du nombre de réclamations justifiées par le fait que le professionnel n'a pas adressé au consommateur la lettre d'information préalable à un rejet de chèque, notamment en cas de présentation d'un chèque sur un compte clos. En fonction de la perte de chance, j'ai émis une solution de dédommagement au bénéfice du consommateur. Aussi je recommande aux professionnels de sensibiliser le réseau à l'importance de l'information préalable.

### Les successions

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

Dans quelques cas, j'ai cependant proposé une rétrocession :

- au regard de la simplicité du dossier et du faible montant des avoirs
- en l'absence d'un dénouement de la succession sur la base de documents simplifiés si les avoirs le justifient, engendrant des frais annuels injustifiés
- en présence d'une communauté universelle avec clause d'attribution intégrale pour laquelle il n'y a d'ouverture de succession.

Je recommande donc aux professionnels de compléter les procédures existantes en matière de traitement des successions en présence d'une communauté universelle avec clause d'attribution intégrale et pour les cas où la succession est susceptible de se dénouer sur la base de documents simplifiés (livret de famille et déclaration de porte fort).

Il me paraît également nécessaire de préciser aux consommateurs que s'agissant des contrats obsèques, l'obligation pour le bénéficiaire d'affecter le capital au financement des obsèques résulte de la loi de Sécurisation, de Régulation et d'Adaptation Bancaire du 26/07/2013. Pour les contrats antérieurs à cette date, le bénéficiaire n'est donc pas contraint par cette obligation, le bénéficiaire pouvant librement utiliser le capital.

## Les assurances

Les litiges en matière d'assurance se répartissent en deux catégories majeures : l'assurance emprunteur et l'assurance des autres risques (IARD, santé, assurance vie).

En matière d'assurance emprunteur, il y a lieu de constater une baisse du nombre de litiges portant sur la substitution. Si cette dernière était éligible par rapport à la date d'octroi du crédit et si l'équivalence des garanties était respectée, j'ai proposé au professionnel de donner suite à la demande du consommateur. Avec l'entrée en vigueur de la nouvelle loi à compter du 1er janvier 2018 permettant aux emprunteurs/assurés de résilier leur assurance emprunteur et demander son remplacement par un contrat équivalent à chaque date anniversaire du contrat d'assurance avec un préavis minimum de deux mois, la question de l'éligibilité de la demande de substitution ne se pose plus.

Quelques litiges portent sur les garanties souscrites tels la portée de la garantie par rapport à l'âge ou la reconduction des garanties antérieures en cas de rachat de crédit. Pour ces cas, l'analyse des dossiers est réalisée en appréciant l'obligation de discernement du professionnel, mais en tenant également compte de la clarté des informations contenues dans les documents contractuels notamment l'expression des besoins et le bulletin d'assurance mentionnant expressément la nature des garanties souscrites.

En matière d'assurance IARD et santé, les litiges portent essentiellement sur la résiliation de contrats externes suite à la souscription de nouveaux contrats, ou des préjudices subis suite à une erreur du RIB de domiciliation des cotisations. Le document « expression des besoins » est de nature à lever les éventuelles ambiguïtés de compréhension des garanties souscrites.

## Les automates

Quelques consommateurs ont contesté le montant de l'opération effectuée sur un guichet automatique.

En cas de différence sur un versement en espèces, je m'assure que le professionnel a procédé aux démarches et recherches nécessaires. Si les justificatifs produits y compris dans certains cas le visionnage de la vidéo attestent du bon déroulement de l'opération, je n'ai pas de motif légitime pour proposer au professionnel de procéder à une rectification. Dans quelques rares cas, j'ai proposé de rectifier l'opération si les justificatifs n'ont pas pu être produits.

En revanche, dans un objectif de plus grande transparence, je recommande aux professionnels d'informer systématiquement tout consommateur en cas de différence au moment du constat, et ne pas attendre que ce dernier se manifeste.

S'agissant des retraits aux guichets automatiques, je ne peux que confirmer qu'en France ils sont obligatoirement réalisés avec lecture de la puce et validation du code

confidentiel ; il ne peut donc pas s'agir de carte contrefaite. Le professionnel est ainsi fondé à refuser les remboursements et à ne pas prendre à sa charge le sinistre.

### La désolidarisation

Les désolidarisations de comptes, suite notamment aux séparations et divorces, sont souvent source de litiges. En effet, la situation est mal comprise par les consommateurs qui ignorent la portée juridique d'un compte joint, en particulier l'effet de la clause de solidarité passive en vertu de laquelle chacun des cotitulaires répond du solde débiteur du compte.

Concernant les crédits, conformément au principe selon lequel le contrat fait la loi des parties, les époux coemprunteurs restent tenus vis-à-vis de la banque tant que celle-ci ne les a pas déchargés de la dette. Les accords entre époux ou les décisions de justice relatifs à la répartition du passif entre les époux sont inopposables à la banque.

Très souvent, ces litiges relèvent de la compétence exclusive du professionnel et sont assimilables à une décision de crédit, et le rôle du médiateur est de s'assurer de la bonne exécution des contrats.

### Les comptes inactifs et la déshérence

Il s'agit de nouveaux litiges intervenus en 2017 suite à la mise en application en 2016 de la « loi Eckert » relative aux comptes bancaires inactifs.

Les litiges portent principalement sur le fait que les avoirs des consommateurs ont été transférés à Caisse de Dépôts et Consignations alors que le consommateur affirme avoir manifesté son intention de conserver le produit, perdant ainsi l'avantage de l'antériorité du taux. Dans quelques cas, après un examen attentif de l'historique commercial qui permettait de démontrer que le consommateur s'était manifesté, j'ai proposé au professionnel de rétablir l'antériorité du produit bancaire et du taux de rémunération, notamment lorsqu'il s'agissait d'un Plan d'Épargne Logement ou de la possibilité de la double détention de livrets défiscalisés s'ils ont été ouverts antérieurement au 1 septembre 1979.

### Les placements financiers

Cette rubrique englobe dans les données statistiques tous les litiges financiers qu'ils relèvent ou non de la compétence du médiateur public de l'Autorité des Marchés Financiers. Ils concernent essentiellement les déblocages anticipés en matière d'épargne salariale ainsi que les retraits anticipés de Plan Épargne Retraite.

Pour les saisines portant sur des produits réglementés (Épargne Salariale, PERP), je n'ai pas accédé aux demandes des consommateurs lorsque le motif n'était pas conforme aux textes réglementaires en vigueur.

6 saisines entrent dans le cadre de la convention de partage avec le médiateur de l'AMF. Elles concernent essentiellement

- le fonctionnement du compte titre
- les opérations sur le PEA
- le remboursement de parts ou de revenus de SCPI
- le traitement des ordres de bourse
- les opérations sur épargne salariale

D'une manière générale, les courriers des services relation consommateurs de 2<sup>ème</sup> niveau ne mentionnent pas expressément la faculté pour le consommateur de choisir entre le médiateur du professionnel et le médiateur public de l'AMF.

Je recommande aux professionnels adhérant au contrat de médiation de rappeler ce principe aux services concernés.

### **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 concernent les dossiers hors champ de compétence du médiateur et les dossiers réorientés.

#### Dossiers hors champ de compétence

Le nombre de dossiers hors champ de compétence du médiateur totalise 604 cas. Les motifs de non-éligibilité se répartissent comme suit :

- Octroi crédit 31%
- Assurances 25%
- Professionnels 18%
- Autres 26%

La part des non éligibles au motif d'une demande d'un professionnel est en forte baisse : 18% en 2017 contre 30% en 2016.

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

#### Dossiers réorientés

Les dossiers réorientés concernent exclusivement les dossiers pour lesquels les voies de recours préalables n'ont pas été épuisées. Ils totalisent 896 cas.

Ils sont transmis aux professionnels pour traitement après l'accord du réclamant.



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

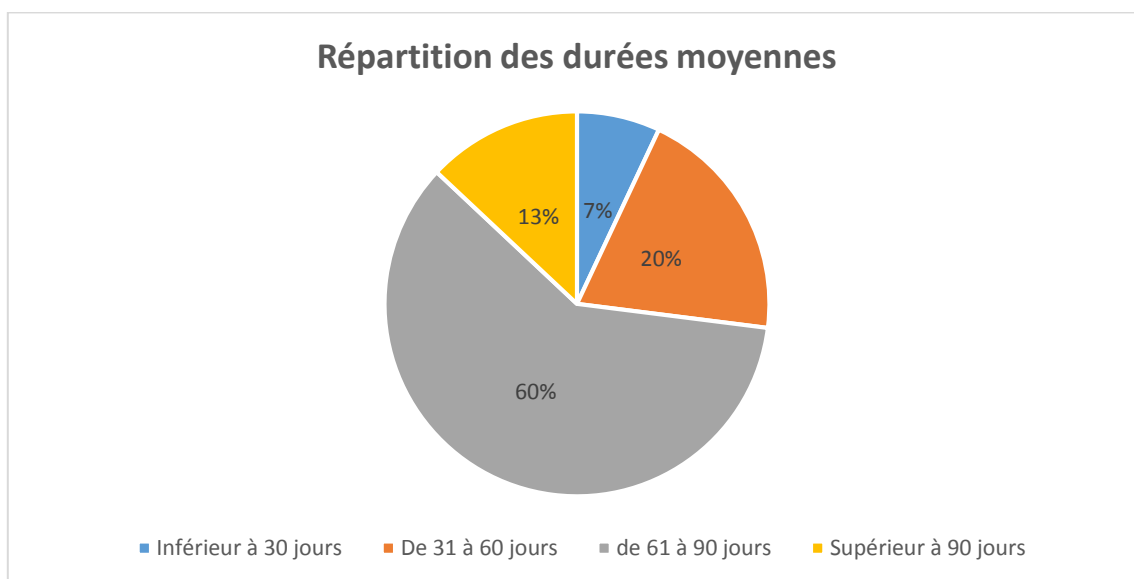
Le nombre de médiations interrompues se limite à 2 où compte tenu du contexte du litige (succession, tutelle) j'ai laissé la Justice trancher.

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

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **69 jours** après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne près de **9 jours** après la saisine et ce après vérification des critères de recevabilité.

Le délai total s'est allongé en 2017 d'environ 10 jours en raison du sous-dimensionnement de l'équipe de médiation durant les 9 premiers mois de l'année.

Plus en détail :



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

## **6) Le pourcentage des médiations exécutées**

Le pourcentage des médiations qui ont été exécutées est de **100%**. Les professionnels ont donné suite à l'intégralité des dédommagements proposés et acceptés. Un suivi est réalisé par le secrétariat de la Médiation.

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

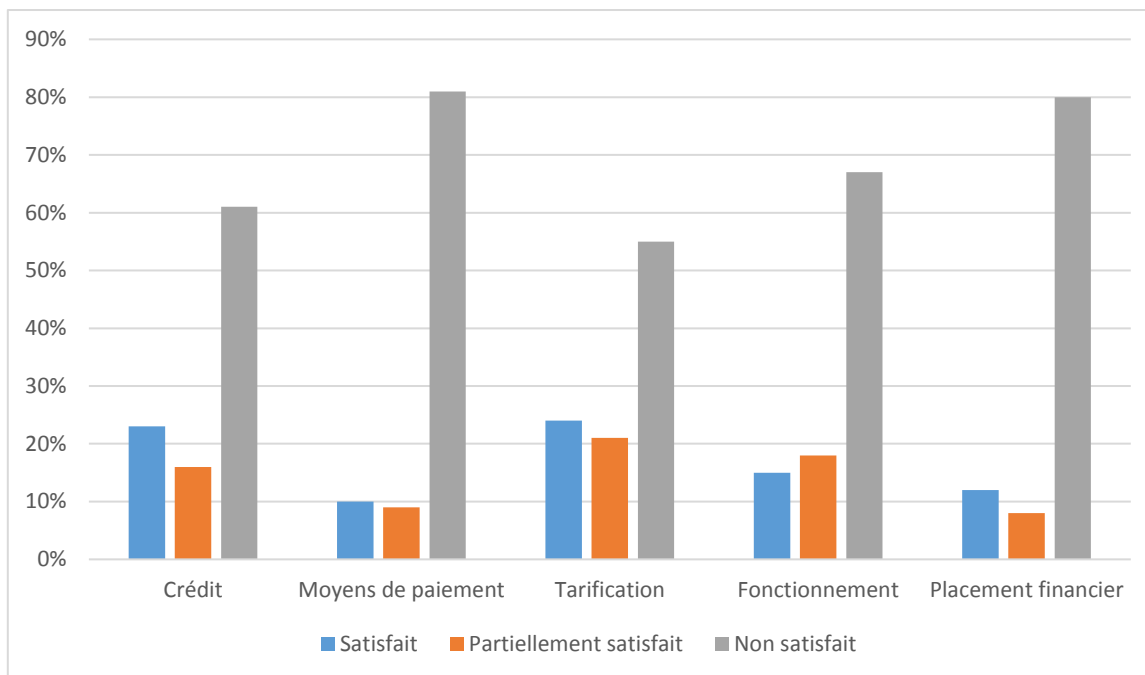
Le lien sur le site de l'Union Européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

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

Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur s'élève à **33%** dont **18%** totalement satisfait et **15%** partiellement satisfait.

Dans **67%** des cas, la solution proposée est en faveur des professionnels contre 59% en 2016 (impact cas spécifique monétique d'un professionnel).

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



**88 %** des litiges ont été résolus à l’amiable. Les **12%** de litiges non résolus, soit 35 au total se répartissent ainsi :

- Refus du professionnel 14
- Médiation interrompue 2
- Cas spécifique monétique 19
- Refus client NS

En faisant abstraction du cas spécifique monétique (refus de médiation d’un professionnel concernant les opérations d’hameçonnage), le taux atteint 95%.

## 9) Les recommandations

### Récapitulatif des recommandations du rapport d’activité 2017

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

### Rappel des recommandations 2016 et suivi

- Mettre en place une alerte si les frais dépassent un certain niveau
- Revoir la tarification des frais de transfert PEA

- Rendre plus lisible la fiche de présentation de la carte à autorisation systématique
- Harmoniser les libellés des frais de renégociation des crédits sur les extraits de comptes et les offres de prêt
- Renforcer les actions de formation du personnel sur la désolidarisation

Les recommandations portant sur les frais de transfert PEA et la lisibilité de la fiche de présentation des cartes de paiement à autorisation systématique ont été mises en œuvre.

Pour les autres recommandations, des initiatives locales ont été mises en œuvre par certains professionnels.

Plus globalement concernant la tarification, elles s'inscrivent dans les plans stratégiques à venir.

## **ANNEXE**

### **Liste des professionnels**

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Nord Europe

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

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Océan

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Antilles-Guyane

Crédit Mutuel Epargne Salariale

Banque Européenne du Crédit Mutuel

Banque Fédérative du Crédit Mutuel

Caisse Agricole Crédit Mutuel

Groupe La Française

Atlancourtage Anjou