

**COMPTE RENDU DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR  
DE LA CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL  
CENTRE-EST**

**Année 2019**

**(1<sup>er</sup> septembre au 31 décembre 2019)**

## **1. Nom de l'établissement (et code interbancaire CIB) et période concernée**

**Caisse Régionale de Crédit Agricole Centre-est**

Code établissement : **17806**

Période : dossiers reçus entre le **1<sup>er</sup> septembre et le 31 décembre 2019**

## **2. Coordonnées du médiateur**

Adresse postale à laquelle les clients peuvent faire parvenir leurs réclamations :

Médiateur de la Caisse Régionale de Crédit Agricole CENTRE-EST  
BP 50894  
21008 Dijon Cedex

Site Web : <https://lemediateur-ca-ce.fr>

Adresse électronique : [mediateur@lemediateur-ca-ce.fr](mailto:mediateur@lemediateur-ca-ce.fr)

## **3. Activité en 2019**

Le médiateur précise qu'il n'exerce ses fonctions au sein de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Centre-est que depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2019. En conséquence, les informations présentées ci-dessous ne prétendent pas traduire toute l'activité de médiation mise en œuvre par la banque en 2019. Pour la même raison, il n'a évidemment pas été possible d'en décrire l'évolution sur plusieurs années.

Au cours de cette période de 4 mois, 54 dossiers ont été transmis au médiateur. Quelques dossiers ont fait l'objet de plusieurs échanges de courriers ou de mails entre le consommateur et le médiateur, soit à la demande de ce dernier lorsque l'instruction de la demande requiert des informations supplémentaires, soit à l'initiative du consommateur lorsqu'il estime lui-même devoir compléter son dossier. De même, des saisines initialement rejetées car n'ayant pas été préalablement soumises au service clients de la banque sont revenues en médiation après un refus du Domaine Qualité Clients de la Caisse Régionale.

Les consommateurs peuvent solliciter le médiateur par voie postale ou par Internet, via le site [lemediateur-ca-ce.fr](https://lemediateur-ca-ce.fr). Cette procédure semble désormais assez

bien connue des requérants et près du quart des saisines (13 sur 54) sont parvenues par ce moyen au médiateur.

Conformément aux exigences du Code de la consommation, le médiateur refuse d'examiner les demandes des consommateurs lorsqu'ils n'ont pas tenté de résoudre leur litige en agence puis auprès du service clients de la banque. Au cours de la période, cette exclusion (dossiers « hors compétence procédurale ») a concerné 25 dossiers (46 % dossiers des dossiers reçus, cf. schéma ci-dessous).

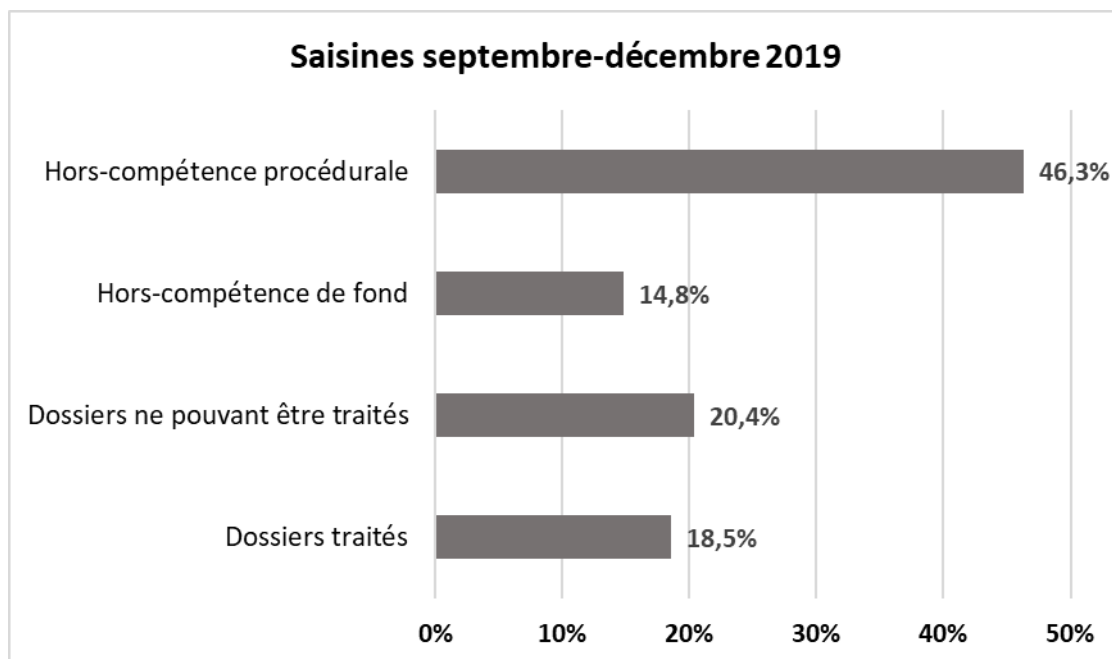
Le taux élevé des dossiers hors-compétence procédurale témoigne probablement du souci des consommateurs de « gagner du temps » en accédant d'emblée à la procédure de la médiation pour régler plus rapidement leur différend. L'échec certain de ces tentatives doit être souligné et rappelé aux conseillers commerciaux pour qu'ils en fassent part à leurs clients.

De même, ont été exclus les dossiers qui sont, selon les dispositions de l'article L.612-2 du Code de la consommation, hors de son champ de compétence (notamment les dossiers professionnels, les dossiers propres à l'assurance et ceux portant sur des problématiques commerciales).

Ces règles ont conduit le Médiateur à refuser 33 dossiers (61 % des 54 requêtes) : 25 en raison du non-épuisement des voies de recours internes et 8 en raison de l'exclusion réglementaire de certains domaines d'intervention.

Par ailleurs, une requête a été rejetée car elle avait déjà été traitée en 2018 ; une demande n'avait pas d'objet précis, le consommateur manifestant simplement son mécontentement à l'égard de son agence ; 3 dossiers étaient en cours d'examen par le service clients ; dans 2 cas, le Médiateur, avant de se prononcer sur la recevabilité du dossier, a demandé au consommateur des informations qui ne lui sont pas parvenues ; 2 dossiers ont été réglés par la banque avant que le médiateur s'empare du différend. Enfin, 2 dossiers, entrés en médiation en fin d'année sont à l'instruction. Au total, ces 11 dossiers n'ont pas été traités en 2019 (2 d'entre eux le seront en 2020).

Ce sont donc 10 saisines (soit 18 % de l'ensemble) qui ont constitué les dossiers traités par le Médiateur entre septembre et décembre 2019.



#### 4. Activité du Médiateur

- Durée du mandat : **le mandat du Médiateur est de 3 ans**
- Champ de compétence : **légal**
- Force contraignante des avis : **non. Toutefois, depuis le début de sa mission, toutes les recommandations du Médiateur ont été acceptées par la banque et mises en œuvre avec l'accord du consommateur-client.**
- Procédure de traitement des réclamations (réception des demandes, processus de traitement des réclamations...)
  - recevez-vous directement tous les courriers et les saisines Internet qui vous sont adressés ? : **oui**
  - envoyez-vous un accusé de réception ? : **oui**
  - si le dossier est hors champ de compétence, est-il transmis aux services ? : **non (sauf accord explicite du consommateur)**
  - êtes-vous informé des suites données par ces derniers ? : **non**

Tous les dossiers rejetés reçoivent un courrier du Médiateur, que l'incompétence du Médiateur soit procédurale (recours non épuisés) ou de fond, ou encore lorsque le secret bancaire empêche toute procédure. Le consommateur-client est

ainsi informé de la suite réservée à sa requête ou des démarches qu'il doit accomplir pour faire avancer son dossier ou solliciter à nouveau le Médiateur.

➤ Origine de la saisine :

La plupart des saisines sont effectuées directement par le consommateur-client ou par un membre de sa famille, dûment habilité pour le représenter. Cependant, la loi permet au consommateur de se faire représenter par un tiers, le plus souvent un professionnel du droit (avocat, notaire, organisme assurant la protection juridique) ou par une association de consommateurs.

<b>Origine de la saisine</b>	<b>Nombre de dossiers concernés</b>
Par le client lui-même	<b>48</b>
Par l'intermédiaire d'associations	<b>2</b>
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	<b>3</b>
A l'initiative de l'établissement de crédit	-
Par un membre de la famille	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>54</b>

➤ Nombre de réclamations reçues :

Le tableau ci-dessous résume les observations indiquées en introduction de notre rapport d'activité :

Réclamations	Nombre	En %
Dossiers non examinés par le Médiateur	<b>11</b>	<b>20,4 %</b>
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	<b>25</b>	<b>46,3 %</b>
Réclamations que le Médiateur a estimées hors du champ de sa compétence ( <i>voir dans le tableau ci-dessous les motifs pour lesquels le dossier est irrecevable</i> )	<b>8</b>	<b>14,8 %</b>
Réclamations recevables traitées par le Médiateur ( <i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i> )	<b>10</b>	<b>18,5 %</b>
<b>Total des réclamations reçues</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Client sous tutelle	-
Action judiciaire ou contentieuse en cours	-
Opération de crédit	<b>1</b>
Épargne	-
Assurances	<b>1</b>
Placements boursiers et financiers	-
Secret bancaire	<b>2</b>
Politique tarifaire	<b>3</b>
Surendettement	-
Comptes professionnels	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>

## 5. Analyse par thème des réclamations traitées

Thèmes	Nombre de dossiers reçus <sup>1</sup>	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur
<b>Fonctionnement du compte :</b>		
Ouverture, clôture, transfert de compte	5	-
Découvert autorisé/non autorisé	-	-
Interdiction bancaire	2	
Contestations d'écritures...	3	-
<b>Moyens de paiement :</b>		
Cartes bancaires ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i> )	11	6
Chèques ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i> )	3	-
Autres moyens de paiement ( <i>virement, prélèvement...</i> )	-	-
<b>Ventes avec primes</b>	-	
<b>Ventes groupées</b>	-	
<b>Tarification :</b>		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	4	-
Tarification/fonctionnement de compte titres	-	-
Tarification/autres	3	-
<b>Opérations de crédit</b> ( <i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i> )	2	1
<b>Épargne</b> ( <i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i> )	3	1
<b>Placements financiers/boursiers</b> ( <i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i> )	1	-
<b>Assurances</b>	6	2
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>10</b>

<sup>1</sup> - Y compris les dossiers hors compétence de fond et procédurale mais hors les 11 dossiers non examinés, soit 43 dossiers.

## 6. Analyse des réclamations traitées par le Médiateur

➤ Délais de réponse (à la date de réception de la demande par le Médiateur)

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	<b>22</b>	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		<b>8 (80 % des dossiers)</b>
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		<b>2 (20 % des dossiers)</b>
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		<b>0</b>

Les délais mentionnés ci-dessus concernent les dossiers effectivement traités par le Médiateur depuis la date d'envoi de l'accusé de réception de la saisine du consommateur. Les dossiers non recevables, quel qu'en soit le motif, font l'objet d'une réponse immédiate (quelques jours après les vérifications nécessaires).

➤ Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client

Les 10 dossiers traités par le Médiateur ont fait l'objet d'un examen à l'issue duquel 2 avis favorables au consommateur ont été proposés (voir ci-dessous). Si la loi prévoit que le processus de médiation ne doit pas excéder 90 jours (sauf dans l'hypothèse d'un « litige complexe »), le délai d'instruction des médiations de la Caisse Régionale est dans 8 cas sur 10 inférieur à un mois. Il peut exceptionnellement se prolonger lorsque le litige nécessite plusieurs échanges entre les parties ou requiert une étude documentaire fouillée.

Il arrive, lorsque le différend n'est pas d'envergure, que la banque reconsidère sa position initiale et qu'un accord soit trouvé entre les parties. Dans ce cas, même s'il n'y a pas eu à proprement parler d'avis formel exprimé par le Médiateur, cette pratique procède bien de la nouvelle culture de règlement amiable des litiges voulue par la réglementation. Plus prosaïquement, elle répond également au souci du maintien de la relation commerciale entre la banque et le client qui est généralement manifesté par les deux parties, même dans les situations de conflit.



Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	<b>2</b>
	Conclusions partiellement favorables	-
Conclusions défavorables au client		<b>8</b>

➤ Nombre de cas où l'avis du Médiateur a été suivi

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés	En % des demandes recevables
Avis du Médiateur suivi	totalemment	<b>8</b>	<b>100 %</b>
	partiellemment	-	-
Avis du Médiateur non suivi		-	-

Le taux assez bas de recommandations favorables au consommateur (un cinquième des dossiers effectivement traités par le Médiateur) résulte en partie de la conjonction, en fin d'année, de plusieurs demandes de chargeback formulées à la suite de la faillite d'une compagnie aérienne ; toutes ces demandes, infondées en droit des paiements européen, ont dû être rejetées.

Comme l'indique le tableau de la page 7 ci-dessus, les litiges ont pour l'essentiel porté sur la tarification des services, le fonctionnement du compte et les moyens de paiement, notamment les paiements frauduleux par carte bancaire en nombre très important. Ces trois thèmes représentent près des trois-quarts des litiges.

Les contestations sur frais (tarification jugée abusive, commissions d'intervention, frais pour découverts...) sont rarement fructueuses pour le consommateur : dans la plupart des cas, les frais prélevés par la banque sont conformes aux conditions générales de banque et en dehors de situations exceptionnelles, après vérification de la régularité des prélèvements effectués, le Médiateur ne peut recommander leur réduction.

Les litiges relatifs aux moyens de paiement sont fréquents : si les plaintes concernant les chèques volés ou falsifiés sont rares pour la clientèle de particuliers, l'utilisation frauduleuse des cartes bancaires et des virements fait l'objet de contestations plus nombreuses, notamment du fait des tentatives – malheureusement souvent réussies - de phishing. Toutefois, les directives européennes sur les services de paiement ont considérablement renforcé la protection des consommateurs en ce domaine et, dans le cas d'agissements frauduleux, c'est à la banque d'apporter la preuve du comportement négligent ou risqué du client ; le Médiateur veille avec attention au respect de l'article L.133-23 du Code monétaire et financier.

➤ Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant de la rétrocession accordée
Minimum par dossier	<b>387 €</b>	<b>387 €</b>
Maximum par dossier	<b>13720 €</b>	<b>852 €</b>
Moyenne	<b>2965</b>	<b>620 €</b>

En dehors des demandes relatives aux conflits relationnels entre les clients et leur agence, la plupart des requêtes comportent évidemment une composante financière.

En 2019, les demandes chiffrées allaient de 387 euros (pour des paiements frauduleux) à près de 14 000 euros (pour une demande d'indemnisation au titre de l'ITT de la part d'un consommateur ayant dépassé l'âge maximum de couverture prévu par le contrat). Dans la moitié des requêtes, l'enjeu financier était compris entre 1 000 euros et 2 000 euros.

## 7. Renseignements complémentaires

➤ Statut du compte rendu d'activité du Médiateur

Le compte-rendu du Médiateur est transmis à la Direction Générale de la Caisse Régionale. Il fait l'objet d'une diffusion interne à la discrétion de la Direction Générale.

➤ Moyens mis à la disposition du Médiateur

Le Médiateur dispose de ses propres moyens de stockage, bureautique, communication. Son site Internet est géré par un prestataire indépendant et tous ses fichiers sont abrités dans un cloud totalement sécurisé, conformément à la réglementation RGPD. Le Médiateur peut obtenir de la Caisse Régionale tous les concours qui lui paraissent nécessaires.

En fonction du degré de complexité du dossier soumis, le Médiateur interroge directement les services compétents de la Caisse Régionale et les responsables d'agences. Les collaborateurs de la Caisse Régionale apportent les éclairages propres à comprendre la nature et les raisons du litige, les difficultés et les attentes du consommateur et parfois de proposer aux deux parties une solution qui met un terme au différend.

➤ Modifications éventuelles de la mission du Médiateur par rapport aux années antérieures

Si les clients-consommateurs peuvent s'adresser au Médiateur par son site Internet [lemediateur-ca-ce.fr](http://lemediateur-ca-ce.fr), il faut néanmoins rappeler que l'accès par voie numérique ne dispense pas le client d'explicitier très précisément le grief porté à l'encontre de la banque : l'utilisation abusive du « style SMS » ne permet pas d'analyser de manière approfondie la nature du différend.

➤ Élaboration ou évolution éventuelle de la charte de la médiation signée par l'établissement de crédit.

Un exemplaire de la charte de médiation la plus récente est disponible sur le site Internet de la banque.

## **8. Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges**

### Apparition de nouveaux types de litiges

Les litiges sur l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement deviennent fréquents, les fraudeurs profitant de manière grandissante de la naïveté des consommateurs et de l'ingéniosité des techniques utilisées. Il est donc impératif de renforcer la sécurisation des paiements à distance. Comme nous l'avons indiqué plus haut, le Médiateur examine dans le détail les circonstances qui ont

conduit à l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement du consommateur et veille à ce que la banque apporte – comme l'exige la loi – la preuve du comportement fautif de l'utilisateur.

Plusieurs litiges sont nés à la suite de la faillite de la compagnie aérienne XL Airways. Les consommateurs ayant acheté leur billet d'avion avec leur carte bancaire ont demandé la mise en œuvre de la procédure de chargeback (rétrofacturation) en vue du remboursement. Le Médiateur a expliqué que le chargeback est étranger à la réglementation européenne des moyens de paiement et que, dans le meilleur des cas, il ne pourrait être activé – sans garantie aucune de bonne fin puisque le commerçant est ici en faillite – que si le paiement a transité par le réseau international Visa ou Mastercard, ce qui n'est pas le cas avec les cartes cobadgées (Visa/CB ou Mastercard/CB) commercialisées par la plupart des établissements de crédit français. Le chargeback est donc, malheureusement, à la fois impossible et inopérant.

Le Médiateur constate le mécontentement des consommateurs à l'égard des PERP, dont la sortie s'effectue essentiellement en rente, alors qu'ils ont bénéficié des avantages fiscaux lors de la souscription du produit. Fort heureusement, l'apparition des PER en octobre dernier devrait réduire les contentieux sur l'épargne-retraite.

### Ressenti des clients

Le Médiateur doit rappeler quelles sont les limites du champ d'action de son intervention. Il n'a pas statutairement le pouvoir de traiter des litiges professionnels ni ceux qui mettent en cause la politique générale de l'établissement, notamment en matière d'octroi de crédit, de taux d'intérêt ou de renégociation d'emprunt. Il ne peut non plus violer, au bénéfice du consommateur, une disposition réglementaire que ce soit en termes de déblocage de PERP ou de radiation d'un consommateur inscrit sur les fichiers d'incidents de la Banque de France.

Les consommateurs se méprennent souvent également sur les prérogatives du Médiateur, en considérant qu'il peut imposer son point de vue à la banque, prendre des décisions et mettre en cause la liberté contractuelle et tarifaire de l'établissement. Bien que cela puisse paraître trivial, il convient de rappeler aux requérants qu'ils doivent porter attention à leur convention de compte, lire les contrats qu'ils s'appêtent à signer et ne pas se reposer uniquement sur leur conseiller pour définir leurs choix patrimoniaux, leur couverture assurantielle et leur stratégie fiscale.

## Qualité de l'information sur l'existence du Médiateur

La charte de la médiation de la Caisse Régionale et les coordonnées du Médiateur sont accessibles en agence et sur le site internet de la banque.

## **9. Propositions et suggestions**

Le Médiateur rappelle que son intervention est d'autant plus efficace et rapide que le consommateur définit de manière *précise* et *concise* la nature du différend l'opposant à la banque. Trop de dossiers ambigus – se limitant parfois aux échanges de mails entre le consommateur et son conseiller - ne permettent pas de saisir d'emblée les raisons du litige et requièrent de nouveaux échanges de courriers ou de mails, par nature chronophages. Par ailleurs, il est impératif que toutes les pièces nécessaires à l'instruction de la requête soient jointes au dossier, ainsi que la réponse – obligatoire – donnée par le Domaine Service Clients de la banque à la demande du client.

Le rôle du Médiateur ne se borne pas à donner raison ou tort aux clients : il explique sa démarche, justifie son point de vue et conseille le client. Un dialogue avec le conseiller, le Directeur d'agence ou les services de la Caisse Régionale peut souvent résoudre les problèmes, notamment lorsqu'il s'agit de questions relationnelles. Néanmoins, le Médiateur rappelle aux clients qu'en cas de désaccord sur sa proposition, ils sont - conformément à la loi - libres d'engager une action judiciaire.

Face aux cas de détresse financière dont font état plusieurs courriers, le Médiateur renvoie les clients à une structure ad hoc, le Point Passerelle, association créée par la Caisse Régionale du Crédit Agricole Centre-Est, leur apportant gratuitement – dans chaque chef-lieu de département - une aide logistique et des conseils financiers.