

**COMPTE RENDU ANNUEL DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR
DE LA CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL
DE CHAMPAGNE-BOURGOGNE**

Année 2017

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

Caisse Régionale de Crédit Agricole de CHAMPAGNE-BOURGOGNE

Code établissement : **11006**

Période : dossiers reçus entre le **1^{er} janvier et le 31 décembre 2017**

2. Coordonnées du médiateur

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

M. le Médiateur de la Caisse Régionale de Crédit Agricole
de CHAMPAGNE-BOURGOGNE
BP 21434
21014 Dijon Cedex

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

Adresse électronique : mediateur@lemediateur-ca-cb.fr

3. Évolution de l'activité

En termes de dossiers reçus, l'année 2017 se situe à un niveau très comparable à la moyenne atteinte lors des années précédentes (95 dossiers au lieu de 105 en 2016). Depuis 2008, le nombre de dossiers reçus se situe le plus souvent dans la fourchette 90-110 dossiers (116, le maximum, en 2011).

Depuis octobre 2016, les clients peuvent saisir le médiateur par Internet. La procédure semble désormais bien connue des requérants : 22 des 95 dossiers de l'année sont arrivés par ce moyen au médiateur.

	Reçus	Traités	Hors compétence procédurale	Hors compétence de fond
2014	94	20	42	32
2015	99	18	43	26
2016	105	46	46	21
2017	95	46	35	24

Parmi les dossiers reçus, 5 requêtes ont été adressées par erreur à la Caisse Régionale de CHAMPAGNE-BOURGOGNE (clients de la Nièvre, de la Saône-et-Loire...) et ont été redirigées vers les établissements compétents, 4 dossiers ne nécessitaient pas l'intervention du Médiateur (absence de litige ou demande pouvant être traitée en agence), 5 dossiers incomplets nécessitaient des informations complémentaires de la part des consommateurs.

Ces 14 dossiers n'ont pas fait l'objet en 2017 d'un traitement de la part du Médiateur. Par ailleurs, 35 dossiers ont été retournés aux demandeurs, les voies de recours internes n'ayant pas été épuisées ; dans ce cas, le Médiateur rappelle aux consommateurs la nécessité des recours préalables en agence et auprès du service client de la banque en indiquant à chaque fois leurs coordonnées. Parmi les 46 dossiers examinés au fond, 24 ont été écartés, leur problématique n'entrant pas dans le champ de compétence du Médiateur (voir ci-dessous).

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 en 2014, 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 (*quantifiez sur l'ensemble des demandes reçues*)

- *saisine par le client ou via des associations ou saisine directe par l'établissement de crédit*

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client lui-même	85
Par l'intermédiaire d'associations	2
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	6
A l'initiative de l'établissement de crédit	-
Par un membre de la famille	2
Total	95

➤ Nombre de réclamations reçues :

Réclamations	Nombre	En %
Dossiers non examinés par le Médiateur	14	14,9 %
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	35	36,8 %
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>)	24	25,2 %
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (<i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i>)	22	23,1 %
Total des réclamations reçues	95	100 %

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Client sous tutelle	1
Action contentieuse en cours	1
Opération de crédit	2
Épargne	-
Assurances	1
Placements boursiers et financiers	-
Politique tarifaire	8
Surendettement	-
Comptes professionnels	11
Total	24

5. Analyse par thème des réclamations traitées

Thèmes	Nombre de dossiers reçus ¹	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur
Fonctionnement du compte :		
Ouverture, clôture, transfert de compte	6	0
Découvert autorisé/non autorisé	4	0
Interdiction bancaire	3	0
Contestations d'écritures...	10	6
Moyens de paiement :		
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i>)	7	1
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i>)	2	1
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement...</i>)	3	1
Ventes avec primes	-	
Ventes groupées	-	
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	20	1
Tarification/fonctionnement de compte titres	-	-
Tarification/autres	3	1
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	13	1
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	3	2
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i>)	2	1
Assurances	14	7
Total	90	22

¹ - Y compris les dossiers hors compétence de fond et procédurale, hors dossiers relevant d'une autre Caisse Régionale.

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	16	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		88 (92 % des dossiers)
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		6 (6,3 % des dossiers)
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		1 (1% des dossiers)

➤ Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	3
	Conclusions partiellement favorables	1
Conclusions défavorables au client		18

➤ 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	3	13,6 %
	partiellemment	-	-
Avis du Médiateur non suivi		1	4,5 %

(Avis non suivi par le client en raison d'une recommandation ne lui étant pas totalement favorable).

Le taux de recommandations totalement ou partiellement favorables au consommateur (18 % des dossiers effectivement traités par le Médiateur) est très voisin de celui de l'année précédente (19 %). Les contestations sur frais 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, le Médiateur ne peut recommander leur réduction. De même, les demandes de substitution d'assurance de prêts immobiliers n'ont pu recevoir de recommandation favorable dès lors qu'elles n'étaient pas conformes aux dispositions de la loi Hamon en vigueur en 2017. Dans quelques cas cependant, des circonstances particulières ont conduit le Médiateur à défendre une position plus souple, plus avantageuse pour le consommateur que celle prévue par la réglementation.

La rémunération désormais modeste de l'épargne investie en contrats d'assurance-vie en euros provoque, de manière récurrente, des contestations de consommateurs estimant avoir été victimes d'un « défaut de conseil » de la part de leur conseiller. Il est évidemment impossible au Médiateur d'évaluer la part de responsabilité du banquier à la suite d'entretiens qui se sont déroulés plusieurs années auparavant et dont il ne subsiste aucune trace.

➤ Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant de la rétrocession accordée
Minimum par dossier	139 €	19 €
Maximum par dossier	6 360 €	6 360 €
Moyenne	2 684 €	2 654 €

En dehors des demandes relatives aux conflits relationnels entre les clients et leur agence, la plupart des requêtes comportent évidemment une composante financière. Celle-ci ne peut cependant pas toujours faire l'objet d'une évaluation précise, par exemple lorsqu'il s'agit de permettre la clôture d'un PERP ou d'une substitution d'assurance sur prêt immobilier.

En pratique, une proportion assez faible de clients quantifie le montant du préjudice qu'ils estiment avoir subi. En 2017 comme l'année précédente, les

demandes chiffrées allaient de quelques dizaines d'euros à plus de 10 000 euros de la part d'un client estimant avoir subi « une perte en opportunité » du fait d'un montage financier associant un prêt in fine à la souscription d'une assurance-vie en euros n'ayant pas produit les recettes attendues.

Le montant des quatre rétrocessions et indemnisations effectuées en 2017 s'est établi entre 19 € et 6 360 €.

➤ Quelques exemples de médiation

a) Un dysfonctionnement au sein d'une agence ou un défaut de communication avec les services centraux de la Caisse Régionale ont conduit un consommateur à payer une cotisation d'assurance-santé, alors qu'il pensait le contrat correspondant résilié par la banque. Le préjudice s'est élevé à plus de 2 400 euros. Le Médiateur a demandé que ce qu'il soit fait droit à la requête du client ; la banque a accepté la recommandation.

b) Lors d'une opération de change manuel (achat de devises étrangères), le client a contesté le taux de change pratiqué par la banque, estimant que cette dernière devait appliquer le cours interbancaire, inférieur de 8,5 % à la cotation pratiquée pour la vente des billets. Le Médiateur a donc enquêté sur le coût effectif des opérations de change manuel (transport, assurance des billets...) et a constaté l'adéquation de la facturation de la banque à cette charge particulière. Il n'a donc pu donner raison au consommateur. En revanche, une commission supplémentaire de 1 % n'a pu être justifiée par l'établissement et a été remboursée.

c) Une proportion importante des requêtes est relative aux facturations jugées abusives par le client-consommateur, notamment lorsqu'il se trouve dans une situation financière précaire. Le Médiateur vérifie systématiquement la conformité du montant acquitté par le client au prix des services figurant sur les conventions de compte. Les demandes d'allègement ne peuvent être dues qu'à des circonstances exceptionnelles et doivent être fortement justifiées pour que la banque accepte une réduction.

d) Il est rappelé que le Médiateur n'a pas statutairement le pouvoir de traiter des litiges qui mettent en cause la politique générale de l'établissement, notamment en matière d'octroi de crédit ou de renégociation d'emprunt.

e) Il n'a pas non plus le pouvoir de violer, au bénéfice du consommateur, une disposition réglementaire que ce soit en termes de déblocage de PERP (dont la sortie s'effectue, sauf exceptions, en rente et non pas en capital) ou de résiliation de contrat d'assurance emprunteur (dès lors que les conditions prévues par la loi ne sont pas respectées).

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 et au Directeur de la conformité, de la qualité et de l'organisation. 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. Il peut cependant 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 collaborateurs compétents au sein des services de la Caisse Régionale et les responsables d'agences concernés par les problèmes. Il est ainsi possible de comprendre plus aisément les difficultés et les attentes de clients et, parfois, de proposer aux deux parties une solution qui met un terme au différend.

➤ Modifications éventuelles de la mission du Médiateur par rapport à l'année antérieure

Si, depuis octobre 2016, les clients-consommateurs peuvent s'adresser au Médiateur par son site Internet, 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

Si 2016 et 2017 ont été marquées par l'apparition de plusieurs litiges relatifs aux contrats d'assurance collectifs que les clients souhaitaient remplacer par des contrats comportant des garanties équivalentes, parfois plusieurs années après la signature du contrat de prêt – ce que la réglementation ne permettait pas - la loi 2017-203 du 21 février 2017 ouvre aux nouveaux emprunteurs un droit de substitution annuel. Les contentieux sur ce thème devraient donc cesser en 2018.

En revanche, les contentieux sur la rémunération des contrats d'assurance-vie en euros deviennent plus fréquents, de même que se développe le mécontentement des consommateurs à l'égard des PERP, dont la sortie s'effectue essentiellement en rente. Il paraît donc nécessaire qu'au moment de les commercialiser, les conseillers attirent l'attention de leurs clients sur les caractéristiques de ces différents produits.

- ressenti des clients

Il arrive que les clients se méprennent sur les prérogatives du Médiateur, en considérant assez souvent qu'il peut imposer son point de vue à la banque et mettre en cause la liberté contractuelle et tarifaire de l'établissement. On rappellera que la loi borde les compétences du Médiateur et qu'il ne lui est pas possible de proposer une recommandation contraire à la réglementation ou non conforme au contenu de la convention de compte, à laquelle le client doit se référer.

- temps de réponse du Médiateur

Le Médiateur répond rapidement après la transmission des dossiers. Le délai moyen de réponse du Médiateur a été de 16 jours après réception de la saisine par le client. L'instruction des dossiers complexes et la nécessité de recueillir des informations complémentaires allongent exceptionnellement le délai de réponse, fixé par la loi à un maximum de trois mois.

- 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 client définit de manière *précise* et *concise* la nature du différend l'opposant à la banque. Trop de dossiers ambigus 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 service « Qualité, Service client » 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 ou le Directeur d'agence 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 de CHAMPAGNE-BOURGOGNE, leur apportant gratuitement une aide logistique et des conseils financiers. Ce recours a été proposé à plusieurs reprises par le Médiateur en 2017.