

---

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

**Année 2018**

---

---

## **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<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2018**

## **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](mailto:mediateur@lemediateur-ca-cb.fr)

## **3. Évolution de l'activité**

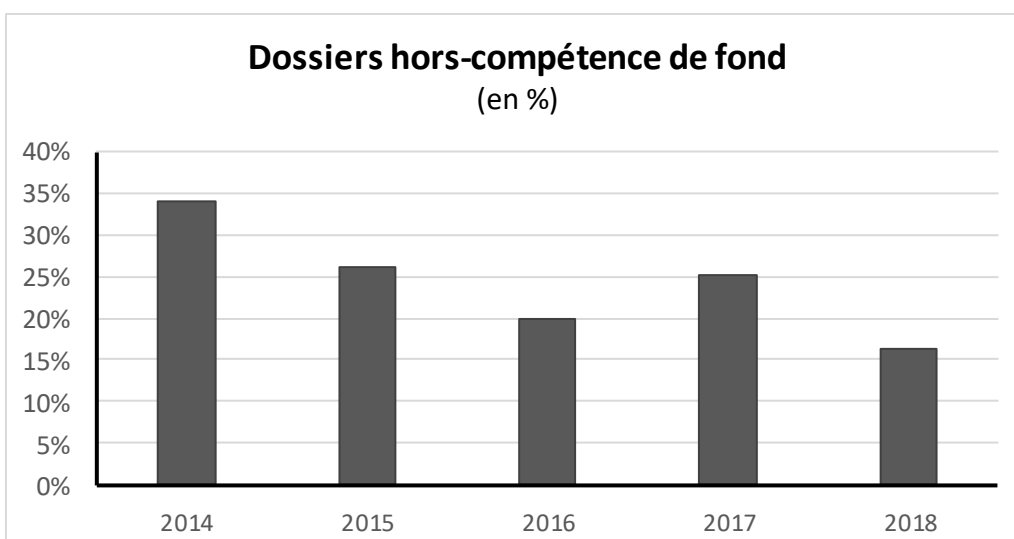
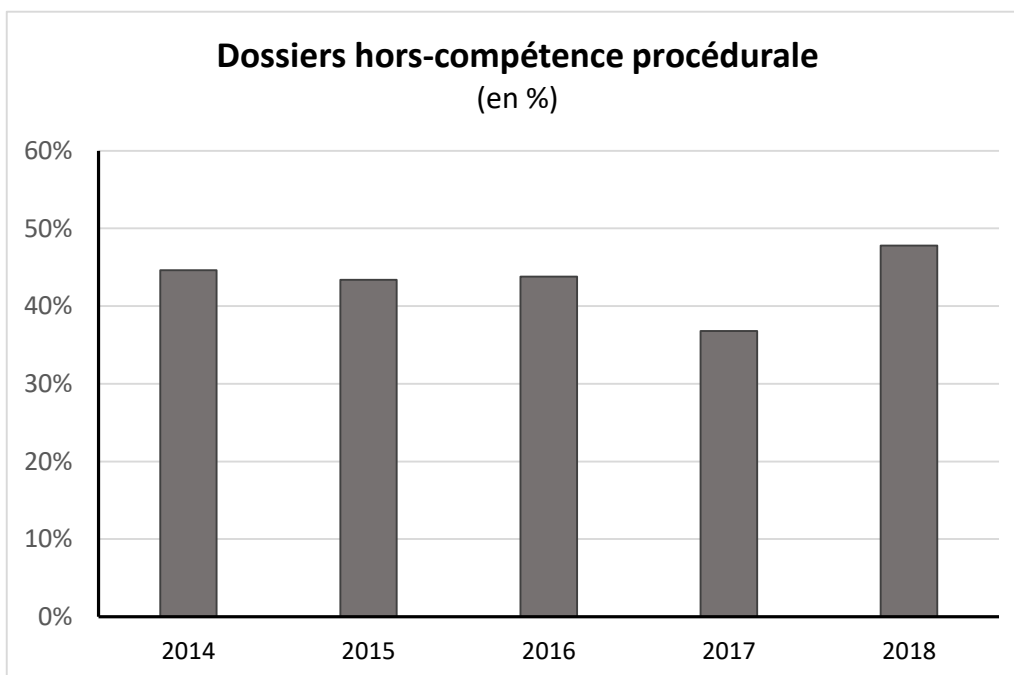
Depuis 2010, le nombre de dossiers reçus par le médiateur de la Caisse Régionale est compris à l'intérieur d'une fourchette allant de 88 à 109. 2018 se situe dans la moyenne basse de la période avec 92 dossiers, ce qui représente une baisse de 12 % en deux ans, diminution que l'on peut sans doute imputer au renforcement du traitement en amont des réclamations opéré par le service client de la banque. Plus de 20 % des requêtes ont fait l'objet de plusieurs échanges de courriers ou de mails, soit à la demande du Médiateur lorsque l'apport d'informations supplémentaires lui paraissait nécessaire à l'instruction du différend, soit à l'initiative du consommateur désirant lui-même compléter son dossier.

Depuis octobre 2016, les clients peuvent saisir le Médiateur par Internet. La procédure semble désormais bien connue des requérants : 23 des 92 saisines de l'année (25 %) sont parvenues par ce moyen au médiateur.

Le Médiateur applique les dispositions des articles L 611-3 et L 612-2 du Code de la consommation et refuse les dossiers pour lesquels le consommateur n'a pas

---

épuisé les voies de recours internes en ne tentant pas de régler son litige auprès du service client de la Caisse Régionale (dossiers hors compétence procédurale, au nombre de 44 en 2018, soit près de 48 % des saisines), ainsi que les demandes qui sont hors de son champ de compétence (notamment les dossiers professionnels et ceux portant sur des problématiques commerciales).



Le taux élevé (et croissant) des dossiers hors-compétence procédurale témoigne probablement du souci des consommateurs de « gagner du temps » en accédant

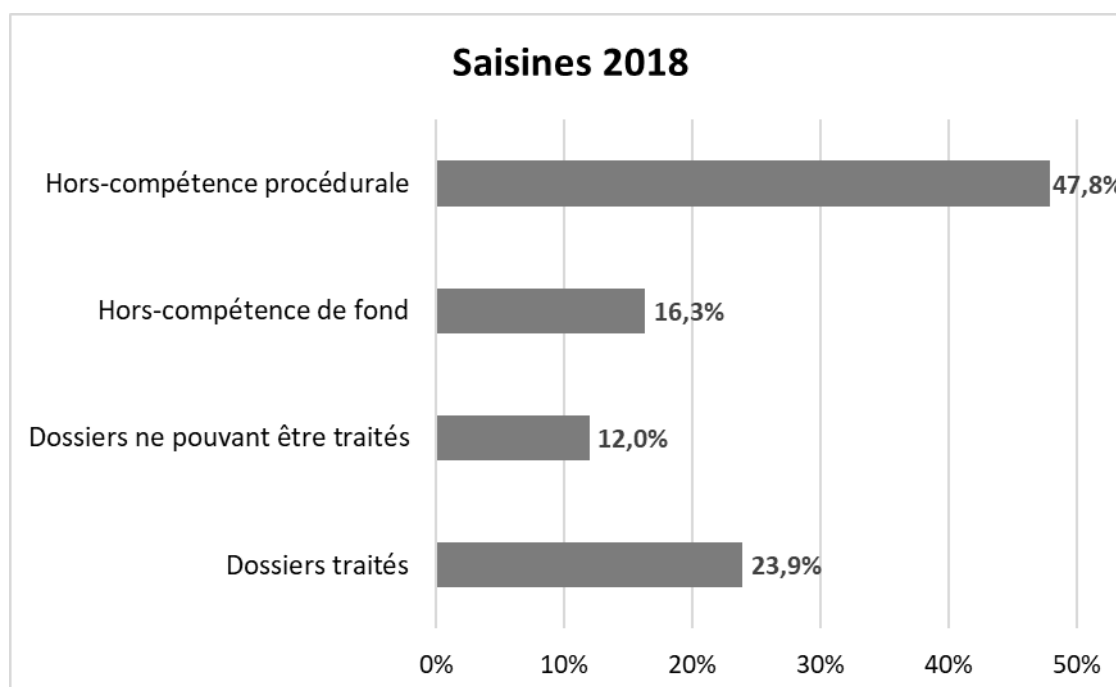
---

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.

Ces règles ont conduit le Médiateur à refuser 59 dossiers (64 %) : 44 en raison du non-épuisement des voies de recours internes et 15 en raison de l'exclusion réglementaire de certains domaines d'intervention.

Par ailleurs, 2 requêtes ont été adressées par erreur à la Caisse Régionale de CHAMPAGNE-BOURGOGNE (par des clients d'autres Caisses Régionales) et ont été redirigées par les établissements compétents. Dans 3 cas, il n'a pas été possible au Médiateur de comprendre le différend qui légitimait la saisine et aucune réponse n'a pu être apportée aux consommateurs ; 2 dossiers correspondaient à des demandes de documents très anciens (de plus de 10 ans), disparus des archives de la banque ; 3 dossiers ont été réglés en amont par la banque avant que le Médiateur ne s'empare du conflit ; 1 dossier a fait l'objet d'un rebond en cours d'année et sera traité en 2019. Au total, ces 11 dossiers n'ont pas été traités en 2018.

Ce sont donc 22 saisines (près de 24 % des demandes) qui ont constitué les dossiers « en intervention » auprès du Médiateur.



---

## 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 :

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) ou par une association de consommateurs.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client lui-même	<b>85</b>
Par l'intermédiaire d'associations	<b>2</b>
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	<b>2</b>
A l'initiative de l'établissement de crédit	-
Par un membre de la famille	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>92</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>12 %</b>
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	<b>44</b>	<b>47,8 %</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>15</b>	<b>16,3 %</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>22</b>	<b>23,9 %</b>
<b>Total des réclamations reçues</b>	<b>92</b>	<b>100 %</b>

---

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Client sous tutelle	-
Action contentieuse en cours	<b>3</b>
Opération de crédit	<b>3</b>
Épargne	-
Assurances	<b>1</b>
Placements boursiers et financiers	<b>1</b>
Politique tarifaire	<b>6</b>
Surendettement	-
Comptes professionnels	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>15</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	15	3
Découvert autorisé/non autorisé	4	1
Interdiction bancaire	5	1
Contestations d'écritures...	9	2
<b>Moyens de paiement :</b>		
Cartes bancaires ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i> )	8	4
Chèques ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i> )	2	2
Autres moyens de paiement ( <i>virement, prélèvement...</i> )	1	1
<b>Ventes avec primes</b>	-	
<b>Ventes groupées</b>	-	
<b>Tarification :</b>		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	17	3
Tarification/fonctionnement de compte titres	-	-
Tarification/autres	2	1
<b>Opérations de crédit</b> ( <i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i> )	7	2
<b>Épargne</b> ( <i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i> )	4	-
<b>Placements financiers/boursiers</b> ( <i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i> )	2	-
<b>Assurances</b>	5	2
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>22</b>

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



---

## 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>25</b>	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		<b>17 (77 % des dossiers)</b>
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		<b>4 (18 % des dossiers)</b>
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		<b>1 (5 % des dossiers)</b>

Les délais mentionnés ci-dessus concernent les dossiers effectivement traités par le Médiateur depuis la date 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 22 dossiers traités par le Médiateur ont fait l'objet d'un examen approfondi. Dans 6 cas, lorsque le différend n'était pas d'envergure, la banque – à la demande du Médiateur – a revu sa position dans le sens demandé par le client. Il n'y a pas eu, à proprement parler, de proposition de solution formulée par le Médiateur, mais c'est bien par son intervention (et grâce également à l'écoute qu'ont souvent manifestée les collaborateurs de la Caisse Régionale) qu'un accord a pu finalement être trouvé entre les parties (demande de découvert, d'octroi de prêt, de résiliation d'un contrat d'assurance juridique qui se révélait inutile). Le Médiateur peut porter sur le différend une appréciation en équité qui permet de résoudre, au moins partiellement, certains litiges.

Cette pratique procède donc 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>4</b>
	Conclusions partiellement favorables	-
Conclusions défavorables au client		<b>12</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>4</b>	<b>18,2 %</b>
	partiellement	-	-
Avis du Médiateur non suivi		-	-

Le taux de recommandations favorables au consommateur (18 % des dossiers effectivement traités par le Médiateur) est identique à celui de l'année précédente. Mais il convient de rajouter à ce résultat les 6 accords amiables qui ont été rendus possibles par l'intervention du Médiateur. Ce sont donc 10 des 22 saisines (45 %) qui ont abouti à des solutions favorables au consommateur.

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. Ces trois thèmes ont représenté plus de 80 % des litiges.

Comme lors des années précédentes, 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. L'année 2018 a été marquée par une augmentation très sensible des litiges relatifs aux moyens de paiement : si les plaintes concernant les chèques volés ou falsifiés

---

sont rares, l'utilisation frauduleuse des cartes bancaires fait l'objet de contestations plus nombreuses, notamment du fait des tentatives de phishing.

En matière d'assurance sur prêts immobiliers, les nouvelles possibilités ouvertes par l'amendement Bourquin dans le cadre de la loi du 21 février 2017, offrant un droit de substitution annuel des contrats d'assurance depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, a considérablement réduit le nombre de litiges portant sur l'interprétation de l'article L 113-12 du Code des assurances (l'assurance sur les emprunts immobiliers relève-t-elle ou non de ses dispositions ?). Néanmoins, le champ des conflits s'est déplacé sur le terrain de la date d'échéance du contrat d'assurance que doit respecter le souscripteur, le Crédit Agricole et les consommateurs ayant sur ce point des avis souvent divergents. Le caractère récurrent du problème a d'ailleurs conduit le CCSF à émettre un avis qui devrait être mis en place en 2019.

La même incertitude pèse sur les garanties ITT (incapacité temporaire totale) des contrats d'assurance en couverture de prêt dont l'âge limite de garantie est fixée, dans les anciens contrats, à 60 ans, échéance devenant aujourd'hui inadaptée par suite de l'augmentation de l'âge légal minimum de départ à la retraite.

➤ Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant de la rétrocession accordée
Minimum par dossier	<b>163 €</b>	<b>163 €</b>
Maximum par dossier	<b>15 300 €</b>	<b>4 165 €</b>
Moyenne	<b>?</b>	<b>2 164 €</b>

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 lorsque le consommateur se plaint d'une inscription auprès d'un fichier d'incidents tenu par la Banque de France ou d'une substitution d'assurance sur prêt immobilier refusée par la banque.

En pratique, une proportion assez faible de clients quantifie le montant du préjudice qu'ils estiment avoir subi laissant au Médiateur le soin d'évaluer le préjudice. En 2018 comme l'année précédente, les demandes chiffrées allaient de

---

quelques dizaines d'euros à plus de 15 000 euros de la part d'un client victime d'une escroquerie relative à un chèque sans provision

Le montant des indemnisations effectuées en 2018 s'est établi entre 136 € et 4 165 €.

➤ Quelques exemples de médiation

a) Un consommateur a demandé la clôture de ses comptes auprès de la Caisse Régionale, en s'appuyant sur les facilités offertes par la mobilité MACRON d'avril 2018, service gratuit permettant de domicilier dans sa nouvelle banque ses prélèvements et virements récurrents. Mais la présence d'un solde débiteur et des prélèvements toujours présents ont rendu la clôture impossible. Le Médiateur n'a pu que suivre la position de la banque.

b) Un consommateur suspecte la Caisse Régionale d'avoir eu recours à une clause lombarde dans son prêt immobilier, c'est-à-dire d'avoir utilisé d'une base de 360 jours, pratique illégale comme l'ont confirmé plusieurs arrêts des Cours d'Appel. Le Médiateur a constaté que les « conditions générales » de son contrat renvoyaient aux articles L 313-1 et R 313-1, alors en vigueur, du Code de la consommation, articles précisant qu' « *une année compte 365 jours ou, pour les années bissextiles, 366 jours, 52 semaines ou 12 mois normalisés. Un mois normalisé compte 30,41666 jours que l'année soit bissextile ou non* ». Le Médiateur s'est appuyé sur la jurisprudence de la Cour de Cassation pour rejeter la demande du client.

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) Un couple de consommateurs, ayant obtenu en 2016 un prêt immobilier et s'appuyant sur la loi du 21 février 2017 permettant de substituer au contrat d'assurance groupe un contrat moins onéreux, s'est vu opposer un refus par la Caisse Régionale. Le motif invoqué était que la demande des clients est intervenue au-delà du préavis de 2 mois avant la date anniversaire du contrat d'assurance, la date en question étant, pour la banque, la date de signature de la demande

---

d'adhésion au contrat d'assurance par le client. La décision du service client s'appuyait sur un document publié par le Crédit Agricole, « *Assurance emprunteur, conditions d'une substitution du contrat* », document postérieur à la date à laquelle a été signé le contrat de prêt du demandeur, donc évidemment non contractuel. Le Médiateur a estimé que la date imposée par le Crédit Agricole a été fixée de manière arbitraire et a recommandé de faire droit à la requête des clients ; la banque a accepté la recommandation.

e) 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.

f) 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 radiation d'un consommateur inscrit sur les fichiers d'incidents de la Banque de France.

## **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. 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 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 aux années antérieures

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 souhaitent 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 ; les litiges qui subsistent portent désormais sur la question de la date anniversaire des contrats.

Les litiges sur l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement deviennent plus nombreux, 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 l'an dernier, 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. Il paraît donc nécessaire qu'au moment de les commercialiser, les conseillers attirent l'attention de leurs clients sur les caractéristiques de ces contrats.

- 
- ressenti des clients

Il arrive très souvent que les clients se méprennent 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. 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. Pour les dossiers traités, le délai moyen de réponse du Médiateur a été de 25 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**

Comme les années précédentes, 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 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 – dans chaque chef-lieu de département - une aide logistique et des conseils financiers. Ce recours a été proposé à 5 reprises par le Médiateur en 2018.