

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

Année 2016

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

Caisse Régionale de Crédit Agricole de CHAMPAGNE-BOURGOGNE

Code établissement : **11006**

Année civile : **2016**

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 29085
21085 Dijon Cedex 9

ou par le site Internet :

lemediateur-ca-cb.fr

Téléphone (Secrétariat du médiateur) : 03 80 63 55 06

3. Évolution de l'activité

En termes de dossiers reçus, l'année 2016 se situe à un niveau très comparable à la moyenne atteinte lors des années précédentes (105 dossiers au lieu de 99 en 2015). 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 : 9 des 105 dossiers de l'année sont arrivés par ce moyen au médiateur.

	Reçus	Traités	Hors compétence procédurale	Hors compétence de fond
2010	92	73	-	19
2011	116	96	-	20
2012	88	65	-	23
2013	109	85	-	24
2014	94	20	42	32
2015	99	18	43	26
2016	105	46	46	21

Parmi les dossiers reçus, 7 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, 3 litiges ont fait l'objet d'un règlement en amont par la banque sans que le Médiateur n'ait eu à intervenir, 2 dossiers ont fait l'objet d'un rebond et seront traités en 2017. Un dossier, couvert par le secret bancaire, a été rejeté par le Médiateur qui ne pouvait répondre à la demande du requérant.

Ces 13 dossiers n'ont pas fait l'objet d'un traitement de la part du Médiateur ; par ailleurs, 46 dossiers ont été retournés au service Clients de la banque, les voies de recours internes n'ayant pas été épuisées. Ce sont donc 46 dossiers qui ont été examinés au fond. Parmi ces 46 dossiers, 21 ont été écartés, leur problématique n'entrant pas dans le champ de compétence du Médiateur (voir ci-dessous).

Remarque importante : la Caisse Régionale a institué depuis le changement de Médiateur – intervenu en mars 2014 – la procédure de saisine indirecte. Ainsi, le Médiateur renvoie désormais au service clientèle de l'établissement les dossiers pour lesquels toutes les voies de recours internes n'ont pas été épuisées (46 en 2016, cf. colonne « hors compétence procédurale »), ce qui explique la proportion sensiblement plus forte depuis 2014 des dossiers « hors compétence ».

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 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 ? : **oui**

- êtes-vous informé des suites données par ces derniers ? : **oui**

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 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.

En 2016, les 13 dossiers que le Médiateur ne pouvait traiter ont été retournés à la Caisse Régionale, ainsi que les 46 dossiers hors compétence procédurale (les clients n'ayant pas utilisé toutes les voies de recours auprès de la banque) et 21 requêtes, hors compétence de fond

➤ 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	89
Par l'intermédiaire d'associations	1
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	10
A l'initiative de l'établissement de crédit	-
Par un membre de la famille	5
Total	105

➤ Nombre de réclamations reçues :

Réclamations	Nombre
Dossiers non examinés par le Médiateur	13
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	46
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>)	21
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (<i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i>)	25
Total des réclamations reçues	105

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige/pas de préjudice	2
Litige indéterminé ou d'ordre relationnel	4
Faits légalement prescrits	1
Action contentieuse en cours	1
Opération de crédit	2
Épargne	-
Assurances	2
Placements boursiers et financiers	-
Politique tarifaire	5
Surendettement	-
Comptes professionnels	4

5. Analyse par thème des réclamations traitées

Thèmes	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur
Fonctionnement du compte :	
Ouverture, clôture, transfert de compte	2
Découvert autorisé/non autorisé	1
Interdiction bancaire	
Contestations d'écritures...	2
Moyens de paiement :	
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i>)	
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i>)	2
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement...</i>)	
Ventes avec primes	
Ventes groupées	
Tarification :	
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	3
Tarification/fonctionnement de compte titres	
Tarification/autres	1
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	3
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	2
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i>)	1
Assurances	8

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	14	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		102
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		3
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		-

- Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	4
	Conclusions partiellement favorables	
Conclusions défavorables au client		21

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du Médiateur suivi	totalemment	4
	partiellemment	-
Avis du Médiateur non suivi		-

➤ Aspects financiers

En dehors des demandes portant sur des 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 2016, les demandes chiffrées allaient de quelques dizaines d'euros à plusieurs milliers d'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 n'ayant pas produit les recettes attendues.

Le montant des quatre rétrocessions et indemnisations effectuées s'est établi entre 22 € et 4 965 €.

➤ Quelques exemples de médiation

a) Les héritiers d'un client décédé ont constaté que plusieurs chèques émis, et payés par la banque, ne comportaient pas les mentions légales prévues par le Code Monétaire et Financier. Par ailleurs, la banque n'a pu retrouver les procurations que le client avait effectuées au profit d'un tiers. Le Médiateur a demandé que les chèques suspects soient remboursés. La banque a accepté la recommandation.

b) Lors du rachat de prêt immobilier par un établissement concurrent, la banque a facturé au client 255 euros d'intérêts en raison d'un retard pris dans l'opération de liquidation de l'opération de rachat. Le Médiateur a recommandé et obtenu le remboursement de cette somme.

c) En revanche, les recommandations négatives du Médiateur sont dues, notamment :

- au fait que la banque applique strictement les dispositions légales en matière de tarification. En cas de contestation, le Médiateur vérifie la conformité du montant acquitté par le client au prix des services figurant sur les conventions de compte. Le Médiateur n'a pas statutairement le pouvoir de traiter des litiges qui mettent en cause la politique générale de l'établissement ;

- de la même façon, plusieurs clients souhaitent débloquer le PERP qu'ils ont souscrit parfois plusieurs années auparavant. Le Médiateur estime ne pas pouvoir violer, au bénéfice du client, une disposition réglementaire prévoyant - sauf exceptions - une sortie en rente et non en capital ;
- en matière d'assurance-vie, certains clients reprochent à la banque d'avoir à subir une fiscalité pourtant clairement définie dans les contrats. Comme l'an dernier, un client a reproché à la banque l'insuffisance de la performance de son contrat d'assurance-vie libellé en euros, alors qu'aucune garantie ne lui avait évidemment été promise en ce domaine.

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

Bureau et téléphone réservés à la demande.

Le secrétariat est assuré par le service « Qualité, Service client » de la Caisse Régionale et le responsable du service est constamment à l'écoute des demandes du Médiateur.

Le Médiateur – en fonction du degré de complexité du dossier soumis – a coutume d'interroger 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

Le Médiateur n'intervient désormais (depuis mars 2014) qu'en dernier recours selon la procédure de la saisine indirecte.

Depuis octobre 2016, il dispose d'un site Internet et les clients peuvent également s'adresser à lui par ce moyen. Le Médiateur rappelle toutefois 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

2016 a été marquée par l'apparition de plusieurs litiges relatifs aux contrats d'assurance collectifs que les clients voudraient pouvoir remplacer par des contrats comportant des garanties équivalentes, parfois plusieurs années après la signature du contrat de prêt. Il faut donc rappeler qu'en l'état actuel de la réglementation, il n'est pas possible que les requérants s'appuient sur l'article L 113-12 du Code des Assurances afin qu'ils puissent bénéficier de la faculté de résiliation annuelle de leur contrat d'assurance emprunteur. L'article 312-9 du Code de la Consommation (découlant de la loi Hamon du 17 mars 2014) limite la portée de ce dispositif pour les assurances crédit à la première année suivant la signature du contrat. Toutefois, la loi Sapin 2 de 2016 est susceptible de faire évoluer assez rapidement ce droit de substitution dans le Code de la Consommation.

- 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, de 20 jours en 2015, a été réduit en 2016 à 14 jours après réception de la saisine par le client.

- qualité de l'information sur l'existence du Médiateur

La charte de la médiation de la Caisse Régionale est accessible 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 5 fois par le Médiateur en 2016.