

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

**Année 2019**

## 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 2019**

## 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

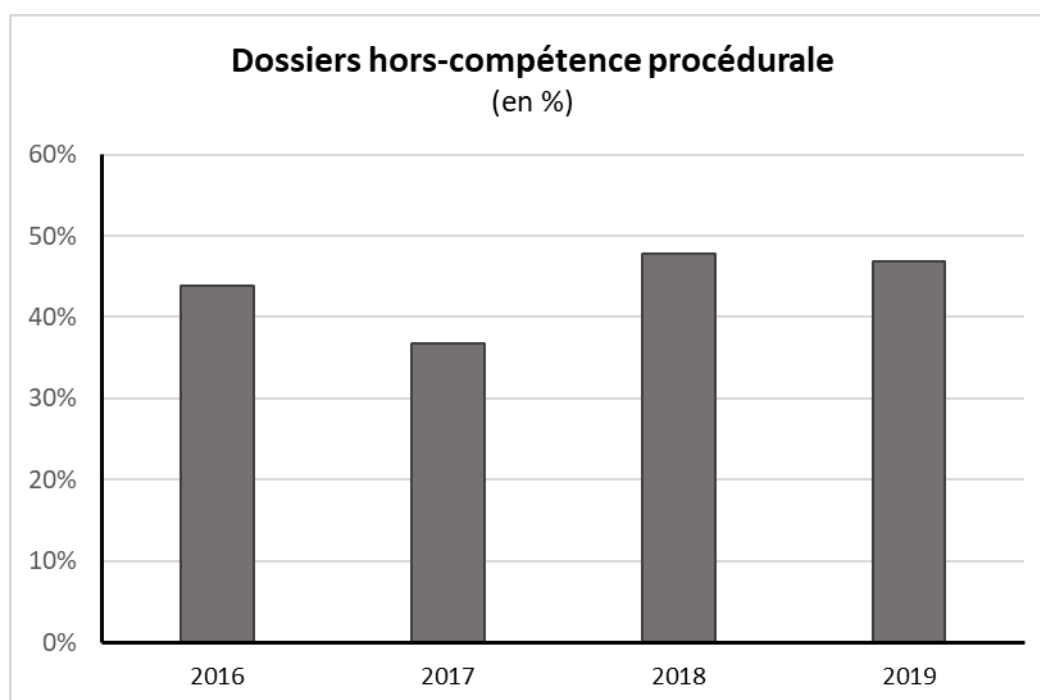
Depuis dix ans, le nombre de dossiers reçus par le médiateur de la Caisse Régionale oscille à l'intérieur d'une fourchette allant de 90 à 110 requêtes. En 2019, 98 dossiers ont été transmis au médiateur (92 en 2018) pour 600 000 clients répartis sur quatre départements. Le ratio d'une requête pour (environ) 6 000 clients doit toutefois être interprété avec prudence puisque le Code de la consommation réserve à la clientèle particulière (et non aux professionnels) l'accès au processus de médiation.

Département d'origine des litiges	en % des saisines
Côte d'Or	42 %
Aube	27 %
Yonne	21 %
Haute-Marne	9 %

Comme lors des années précédentes, une fraction significative des dossiers (environ un sur cinq) a 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.

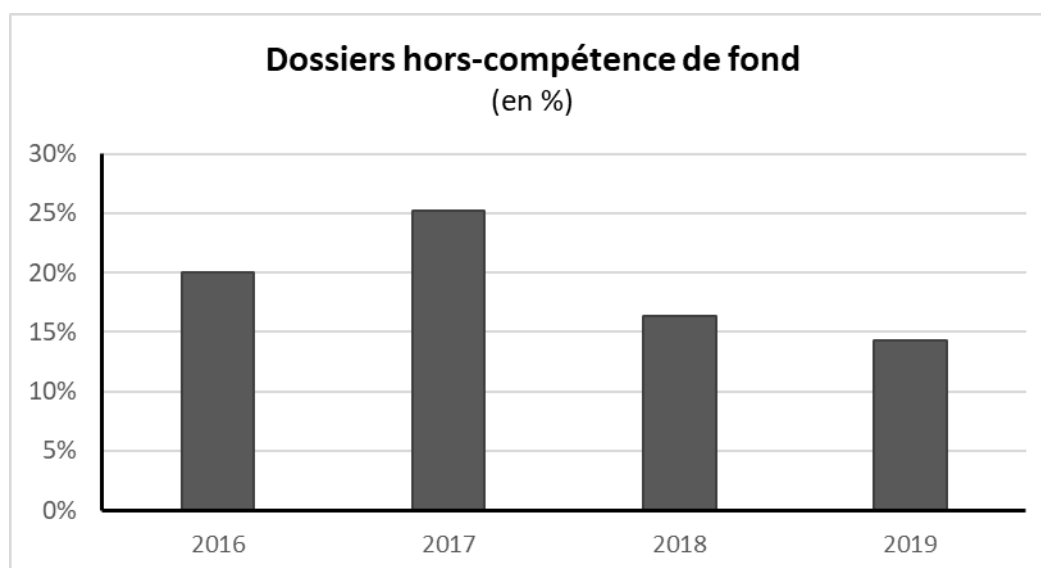
Depuis trois ans, les clients peuvent solliciter le médiateur par Internet, via le site [lemediateur-ca-cb.fr](http://lemediateur-ca-cb.fr). La procédure semble désormais bien connue des requérants et elle progresse très sensiblement en 2019 : près de 45 % des saisines (25 % l'an dernier) sont parvenues 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. En 2019, cette exclusion (dossiers « hors compétence procédurale ») a concerné - cf. tableau ci-dessous - 47 % des dossiers reçus (48 % en 2018).



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.

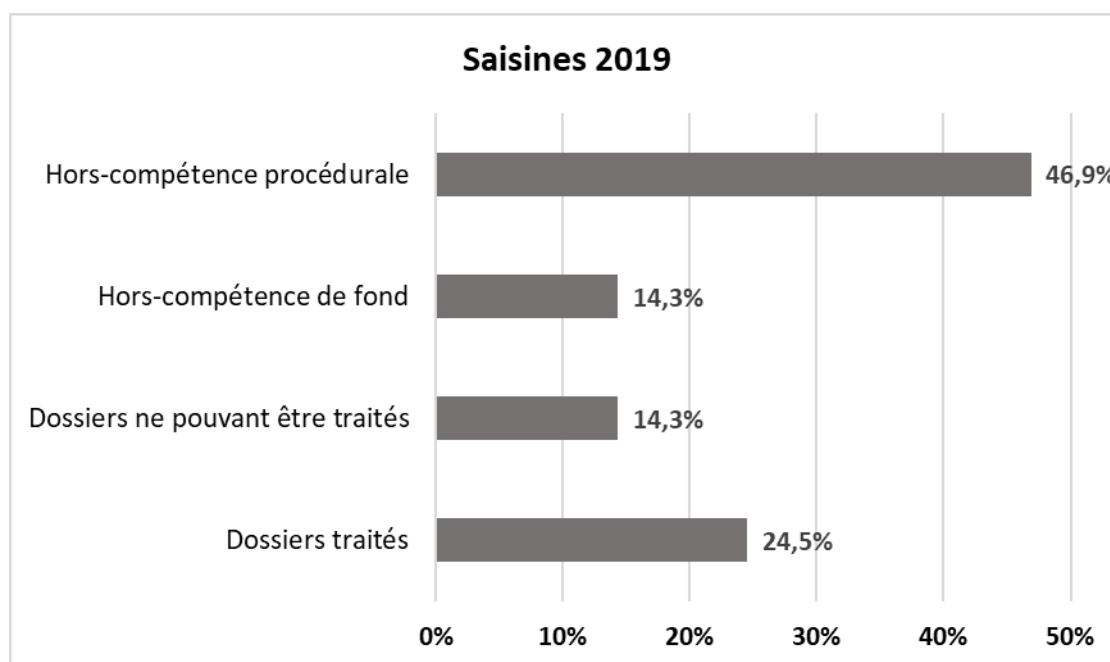
De même, sont exclus les dossiers qui sont, selon les dispositions de l'article L.612-2 du Code de la consommation, hors de son champ de compétence (notamment les dossiers professionnels, les dossiers au contentieux ou faisant l'objet d'une action judiciaire et ceux portant sur des problématiques commerciales, cf. tableau p.7).



Ces règles ont conduit le Médiateur à refuser 60 dossiers (61 % des 98 requêtes, 64 % en 2018) : 46 en raison du non-épuisement des voies de recours internes et 14 en raison de l'exclusion réglementaire de certains domaines d'intervention.

Par ailleurs, 4 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 2 cas, le médiateur a été saisi « pour information » ou il ne lui a pas été possible – ses relances s'étant révélées infructueuses - de comprendre le différend 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 ; 4 dossiers ont été réglés en amont par la banque parfois à la demande du médiateur lorsque le litige pouvait être simplement réglé ; 2 dossiers, entrés en médiation en fin d'année sont à l'instruction. Au total, ces 14 dossiers n'ont pas été traités en 2019 (2 d'entre eux le seront en 2020).

Ce sont donc 24 saisines (soit 25 % de l'ensemble) qui ont constitué les dossiers traités par le Médiateur en 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 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, 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>85</b>
Par l'intermédiaire d'associations	<b>1</b>
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	<b>4</b>
A l'initiative de l'établissement de crédit	-
Par un membre de la famille	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>98</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 en 2019	<b>14</b>	<b>14,3 %</b>
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	<b>46</b>	<b>46,9 %</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>14</b>	<b>14,3 %</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>24</b>	<b>24,5 %</b>
<b>Total des réclamations reçues</b>	<b>98</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	<b>3</b>
Opération de crédit	<b>3</b>
Épargne	-
Assurances	-
Placements boursiers et financiers	-
Secret bancaire	<b>1</b>
Politique tarifaire	<b>2</b>
Surendettement	-
Comptes professionnels	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>14</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	8	3
Découvert autorisé/non autorisé	5	1
Interdiction bancaire	2	
Contestations d'écritures...	9	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> )	4	1
Autres moyens de paiement ( <i>virement, prélèvement...</i> )	2	1
<b>Ventes avec primes</b>	-	
<b>Ventes groupées</b>	-	
<b>Tarification :</b>		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	16	5
Tarification/fonctionnement de compte titres	-	-
Tarification/autres	5	1
<b>Opérations de crédit</b> ( <i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i> )	9	-
<b>Épargne</b> ( <i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i> )	7	3
<b>Placements financiers/boursiers</b> ( <i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i> )	2	-
<b>Assurances</b>	4	-
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>24</b>

<sup>1</sup> - Y compris les dossiers hors compétence de fond et procédurale, hors les 14 dossiers non examinés, soit 84 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>24</b>	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		<b>17 (71 % des dossiers)</b>
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		<b>6 (25 % des dossiers)</b>
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		<b>2 (8 % 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 24 dossiers traités par le Médiateur ont fait l'objet d'un examen à l'issue duquel, à 8 reprises, un avis favorable (ou partiellement favorable) au consommateur a été proposé. 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 plus de 70 % des cas inférieur à un mois. Il peut exceptionnellement se prolonger (un peu plus de deux mois à deux reprises en 2019), notamment lorsque le différend nécessite plusieurs échanges entre les parties ou requiert une étude documentaire fouillée.

Comme l'an dernier, 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>7</b>
	Conclusions partiellement favorables	<b>1</b>
Conclusions défavorables au client		<b>16</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 de recommandations favorables au consommateur (un tiers des dossiers effectivement traités par le Médiateur) est supérieur à celui de l'année précédente (18 %). Si l'on ajoute à ce résultat les 4 accords amiables qui ont été rendus possibles après discussion avec les différents services de la Caisse Régionale, ce sont donc 12 des saisines (plus de 40 %) qui ont abouti à des solutions (au moins partiellement) favorables au consommateur.

Comme l'indique le tableau de la page 8 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 augmentation très sensible en 2019. Ces trois thèmes représentent près des trois-quarts 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 2019 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 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>8 €</b>	<b>8 €</b>
Maximum par dossier	<b>15 342 €</b>	<b>3 000 €</b>
Moyenne	<b>2050</b>	<b>690 €</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 8 euros (pour une commission contestée) à plus de 15 000 euros de la part d'un consommateur contestant le montant de l'encours de sa dette à l'égard de la Caisse Régionale. Si deux requêtes portaient sur plus de 10 000 euros, dans les deux-tiers des cas l'enjeu financier ne dépassait pas 1 000 euros.

Le montant des indemnités effectuées en 2019 s'est établi entre 8 € et 3 000 € pour un montant moyen de 690 euros.

➤ Quelques exemples de médiation

a) Un consommateur a considéré que le contrat d'assurance-vie en euros souscrit avant 1999 devait lui apporter une rémunération pérenne au moins égale à 3,5 %. Le Médiateur a rappelé que les taux garantis sur des contrats de ce type n'existent plus depuis 1999 et qu'il revenait au client – dûment informé chaque année de la performance de son contrat - de prêter attention à la divergence entre le rendement escompté et le rendement effectif de son épargne. Dans ces conditions, il a estimé que c'est à juste titre que la banque a refusé d'indemniser le client.

b) Un consommateur ayant acheté un billet d'avion, payé avec sa carte bancaire, auprès de la compagnie XL Airways, mise en liquidation judiciaire quelque temps après, a demandé la mise en œuvre de la procédure de chargeback (rétrofacturation) en vue du remboursement. La Caisse Régionale a invoqué l'article L.133-8 du Code monétaire et financier, relatif au caractère irrévocable des paiements, pour refuser l'indemnisation. Le Médiateur a rappelé 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.

c) Deux clients ont vu leur compte débité à la suite d'un virement dont ils ont contesté être les auteurs. La banque a refusé leur indemnisation au motif qu'ils auraient manqué de vigilance dans la conservation de leurs informations personnelles. Cependant, le service « Moyens de paiement » de la Caisse Régionale n'a pas été en mesure de rapporter la preuve de cette prétendue négligence. Le Médiateur a donc recommandé dans ces deux cas le remboursement, proposition suivie par la banque.

d) Un consommateur handicapé n'a pu se saisir à temps des billets qu'il avait demandés au DAB. La Caisse Régionale a mis en cause l'établissement gestionnaire du distributeur et suspendait sa décision de remboursement à un accord avec lui. Le Médiateur a considéré que le dysfonctionnement de l'appareil ne pouvait pénaliser le consommateur qui a été remboursé.

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, de taux d'intérêt 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. Les collaborateurs de la Caisse Régionale apportent – sauf exception émanant d'un même service – 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, depuis 2016, les clients-consommateurs peuvent s'adresser au Médiateur par son site Internet [lemediateur-ca-cb.fr](http://lemediateur-ca-cb.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

Certains litiges, récurrents au cours des années précédentes, ont disparu du périmètre d'intervention du Médiateur. Ainsi, les problèmes que soulevaient les demandes de substitution des contrats d'assurance collectifs par des contrats comportant des garanties équivalentes, parfois plusieurs années après la signature du contrat de prêt, ont été réglés par la loi 2017-203, émanant de l'amendement BOURQUIN, du 21 février 2017.

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 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.

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. 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. La loi exclut la clientèle professionnelle et certains litiges de son domaine compétence, comme on l'a mentionné au début de ce rapport.

Mais 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 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**

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 – 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 service « Qualité, 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 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 2 reprises par le Médiateur en 2019.