

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

**Année 2020**

## 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 au cours de l'année 2020

## 2. Coordonnées du médiateur

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

**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. Activité en 2020

Au cours de cette année 2020, 129 dossiers sont parvenus au médiateur. Si l'on exclut les 3 requêtes envoyées par erreur, ce sont donc 126 saisines qui ont été adressées par les clients de la Caisse Régionale en 2020, en hausse très significative par rapport à 2019 (+ 27 %) ; le nombre de dossiers se situait depuis 2015 dans une fourchette 95 -105.

Les requêtes 2020 ont été réparties par départements de la manière suivante :

| Département d'origine des litiges | en % des saisines |
|-----------------------------------|-------------------|
| Côte d'Or                         | 37 %              |
| Aube                              | 28,5 %            |
| Yonne                             | 23 %              |
| Haute-Marne                       | 11,5 %            |

Le ratio d'une requête pour environ 6 000 clients habituellement observé depuis quelques années doit cependant 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.

Un nombre significatif de dossiers 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. De même, plusieurs saisines initialement rejetées car n'ayant pas été préalablement soumises au service clients de la banque sont revenues en médiation après un refus du service clients de la Caisse Régionale.

Les consommateurs peuvent solliciter le médiateur par voie postale ou en ligne, via le site web : [lemediateur-ca-cb.fr](http://lemediateur-ca-cb.fr). Cette procédure semble bien connue des requérants ; mais, comme en 2019, les saisines par courrier postal restent encore majoritaires (57 % des requêtes).

### **Dossiers inéligibles et irrecevables**

Selon la loi, les demandes émanant de la clientèle professionnelle sont *inéligibles*, c'est-à-dire que la médiation ne peut leur être appliquée (article L. 611-3 du Code de la consommation). 3 dossiers professionnels (2,4 %) ont ainsi été refusés, le médiateur invitant à chaque fois les requérants à s'adresser au service clients de la Caisse régionale.

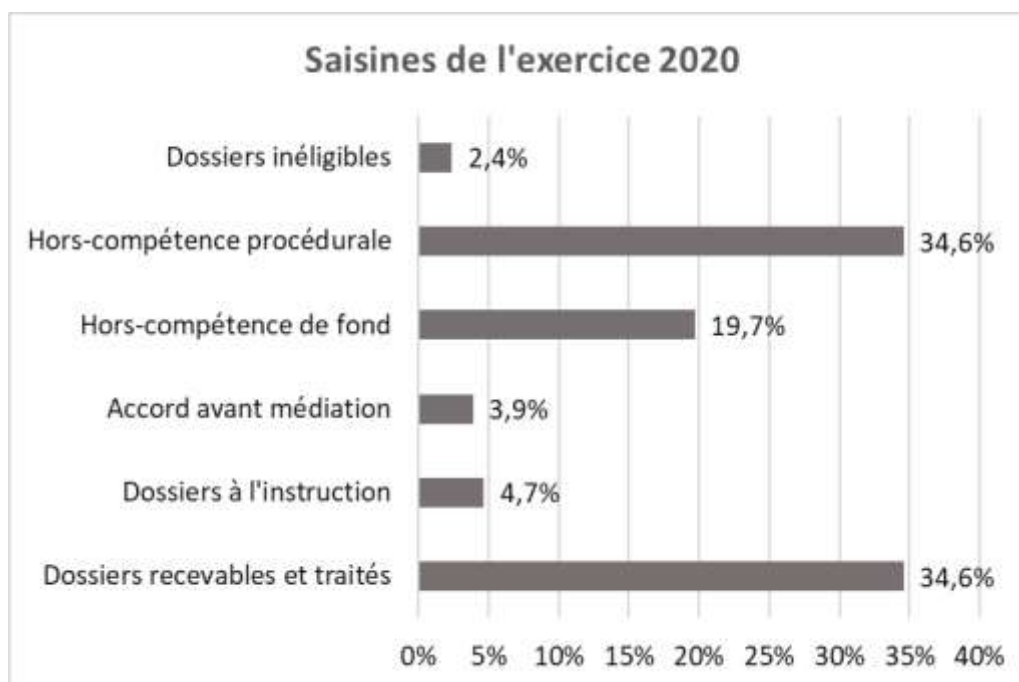
La loi définit également plusieurs critères de *recevabilité* des dossiers. Ainsi, conformément aux prescriptions de l'article L. 612-2 du Code, le médiateur rejette les demandes des consommateurs qui n'ont pas essayé de résoudre leur litige en agence puis auprès du service clients de la banque. Au cours de la période, cette exclusion (dossiers « hors compétence procédurale ») a concerné 44 dossiers (près de 35 % dossiers des dossiers reçus des clients de la Caisse Régionale). Bien qu'en baisse sensible (le taux atteignait 47 % en 2019), la part encore élevée de ces dossiers 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 rejetés 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 spécifiques assurance, ceux portant sur des problématiques commerciales, comme le refus d'octroi ou de négociation de prêt) ou lorsque la demande du consommateur est « infondée ou abusive », par

exemple lorsqu'il s'agit de régler un pur problème relationnel (cf. tableau page 7 ci-dessous).

Les règles d'irrecevabilité ont conduit le médiateur à refuser 69 dossiers (55 % des 126 requêtes) : 44 en raison du non-épuisement des voies de recours internes et 25 (20 % des dossiers) en raison de l'exclusion réglementaire de certains domaines d'intervention (qualifiés dans le tableau ci-dessous de « dossiers hors-compétence de fond »).

En tenant compte de deux requêtes parvenues fin 2019 et d'une requête qui sera traitée en 2021, ce sont 55 saisines (plus de 43 % de l'ensemble) qui étaient recevables. Dans cinq cas, (3,9 %), la banque a trouvé un terrain d'entente avec le consommateur avant que la médiation ne démarre et six dossiers de médiation (4,7 %) sont en cours d'examen et seront finalisés en 2021. Au total, 44 dossiers (près de 35 % de l'ensemble des dossiers reçus) ont effectivement été traités par le médiateur en 2020.



#### 4. Activité du Médiateur

- Durée du mandat : **le mandat du médiateur est de 3 ans**
- Champ de compétence : **légal**
- Force contraignante des avis : **non**
- 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 (par courrier postal ou mon site web)**
  - 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 : 12 % des requérants ont choisi un tel intermédiaire.

| Origine de la saisine                           | Nombre de dossiers concernés |
|---|------------------------------|
| Par le client lui-même                          | <b>109 (86,5 %)</b>          |
| Par l'intermédiaire d'associations              | <b>2 (1,6 %)</b>             |
| Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil | <b>13 (10,3%)</b>            |
| Par un membre de la famille                     | <b>2 (1,6 %)</b>             |
| <b>Total</b>                                    | <b>126</b>                   |

➤ Nombre de réclamations reçues :

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

| Réclamations   | Nombre                  | En %          |
|--|-------------------------|---------------|
| Dossiers inéligibles non examinés par le médiateur   | <b>3</b>                | <b>2,4 %</b>  |
| Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés   | <b>44</b>               | <b>34,6 %</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>25</b>               | <b>19,7 %</b> |
| Réclamations recevables effectivement traitées par le médiateur ( <i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i> ) | <b>44</b>               | <b>34,6 %</b> |
| Dossiers en cours d'instruction  | <b>6</b>                | <b>4,7 %</b>  |
| Médiations devenues sans objet (accord avec la banque)   | <b>5</b>                | <b>3,9 %</b>  |
| <b>Total des réclamations reçues</b>   | <b>127 <sup>1</sup></b> | <b>100</b>    |

<sup>1</sup> - Soit 126 dossiers de 2020 plus 2 dossiers de 2019 moins un dossier qui ne sera traité qu'en 2021

| Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence | Nombre de dossiers concernés |
|--|------------------------------|
| Absence de litige/problème relationnel                                     | <b>1</b>                     |
| Dossier incompréhensible   | <b>2</b>                     |
| Dossier ne concernant pas la banque  | <b>4</b>                     |
| Opération de crédit : renégociation/refus de prêt                          | <b>2</b>                     |
| Rupture de relation commerciale  | <b>5</b>                     |
| Épargne  | <b>1</b>                     |
| Assurances   | <b>3</b>                     |
| Politique tarifaire  | <b>3</b>                     |
| Secret bancaire  | <b>4</b>                     |
| <b>Total</b>   | <b>25</b>                    |

## 5. Analyse par thème des réclamations traitées

| Thèmes  | Nombre de dossiers reçus <sup>2</sup> | Nombre de dossiers jugés recevables par le médiateur |
|---|---------------------------------------|--|
| <b>Fonctionnement du compte :</b>   |                                       |  |
| Ouverture, clôture, transfert de compte   | 15                                    | 1  |
| Découvert autorisé/non autorisé   | 2                                     | -  |
| Interdiction bancaire   | 1                                     | -  |
| Contestations d'écritures...  | 27                                    | 17   |
| <b>Moyens de paiement :</b>   |                                       |  |
| Cartes bancaires ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i> )       | 21                                    | 16   |
| 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> )   | 10                                    | 4  |
| <b>Ventes avec primes</b>   | -                                     |  |
| <b>Ventes groupées</b>  | -                                     |  |
| <b>Tarification :</b>   |                                       |  |
| Tarification/fonctionnement de compte de dépôt  | 12                                    | 2  |
| Tarification/fonctionnement de compte titres  | -                                     | -  |
| Tarification/autres   | 3                                     | 1  |
| <b>Opérations de crédit</b> ( <i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i> )       | 15                                    | 2  |
| <b>Épargne</b> ( <i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i> )   | 2                                     | 1  |
| <b>Placements financiers/boursiers</b> ( <i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i> )                         | 4                                     | 1  |
| <b>Assurances</b>   | 11                                    | 4  |
| <b>Total</b>  | <b>127</b>                            | <b>50<sup>3</sup></b>                                |

<sup>2</sup> - Hors les 3 dossiers professionnels irrecevables et le dossier non encore examiné, mais y compris les 2 dossiers de 2019 traités en 2020.

<sup>3</sup> - Dont 44 effectivement traités et 6 dossiers en médiation qui seront traités en 2021



En pratique, de nombreux dossiers « contestations d'écriture » et « moyens de paiement » concernent des fraudes opérées lors d'achats en ligne avec une carte bancaire ou induites par des appels ou des mails d'hameçonnage permettant aux escrocs d'accéder à l'espace privé du consommateur. Le début de l'année a également été marqué par un nombre assez élevé de saisines consécutives à la faillite de compagnies aériennes et par l'ouverture de procédures de « chargeback », réputées - malheureusement à tort - comme ouvrant droit à des remboursements d'achats de billets.

## 6. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

### ➤ Délais de réponse :

|  | En jours  | Nombre de dossiers concernés  |
|--|-----------|-------------------------------|
| Délai moyen de réponse                                   | <b>29</b> |                               |
| Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois        |           | <b>27 (61 % des dossiers)</b> |
| Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois |           | <b>17 (39 % des dossiers)</b> |
| Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois        |           | -                             |

Les délais mentionnés ci-dessus concernent les 44 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). 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 6 cas sur 10 inférieur à un mois. Il peut exceptionnellement se prolonger lorsque le litige nécessite plusieurs échanges avec le consommateur, les services compétents de la banque ou quand il requiert une étude documentaire fouillée.

### ➤ Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client

Les 44 dossiers traités en 2020 par le médiateur ont fait l'objet d'un examen à l'issue duquel ont été émis 30 avis défavorables, 12 avis favorables et 2 avis partiellement favorables au consommateur (voir ci-dessous).

Il arrive, lorsque le différend n'est pas d'envergure ou qu'un échange a eu lieu entre le médiateur et le service concerné de la banque, que celle-ci reconsidère sa position initiale et qu'un accord soit trouvé entre les parties. Dans un tel cas - qui s'est produit à plusieurs reprises en 2020 - la médiation n'a pas été mise en place ou a été interrompue : il n'y a certes pas eu d'avis formel exprimé par le médiateur, mais cette pratique procède bien de la culture de règlement amiable des litiges voulue par la réglementation. 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>12</b>                    |
|                                    | Conclusions partiellement favorables | <b>2</b>                     |
| Conclusions défavorables au client |                                      | <b>30</b>                    |

Le taux de recommandations favorables (totalement ou partiellement) au consommateur s'établit donc à 32 %, soit un taux très comparable à celui de l'année précédente, sans préjudice des 5 accords amiables intervenus entre la banque et le consommateur après la saisine du médiateur.

Comme l'indique le tableau de la page 8 ci-dessus, les requêtes portant sur le fonctionnement du compte et les moyens de paiement, notamment les paiements par carte bancaire et les virements frauduleux représentent les deux-tiers des litiges. Le degré de sophistication des tentatives (malheureusement souvent réussies) d'hameçonnage initiées par les faussaires (appels censés provenir d'un conseiller de la banque, contrefaçon de son site internet) et de la confiance que leur accordent parfois les consommateurs, se traduisent par une montée très forte (notamment en fin d'année) des litiges. Toutefois, les directives européennes sur les services de paiement ont 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 « gravement négligent » du client ; le médiateur veille au respect par la Caisse Régionale des articles L.133-16 et suivants du Code monétaire et financier et se montre très attentif à la qualité des preuves apportées par le service clients lorsque celui-ci rejette la requête du consommateur.

Les problèmes relatifs à la tarification et aux crédits (en particulier les refus de prêts) constituent près du quart des requêtes, bien qu'ils soient généralement exclus des compétences du médiateur. 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.

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

| Suivi des avis par la Caisse Régionale |               | Nombre de dossiers concernés | En % des demandes recevables |
|--|---------------|------------------------------|------------------------------|
| Avis du médiateur suivi                | totalemment   | <b>14</b>                    | <b>100 %</b>                 |
|  | partiellement | -                            | -                            |
| Avis du médiateur non suivi            |               | <b>0</b>                     | <b>0 %</b>                   |

Le tableau ci-dessus ne rend compte que de la position de la banque (qui a suivi toutes les recommandations du médiateur). Il n'est généralement pas aisé de connaître la position du consommateur lui-même. Lorsqu'il est satisfait de la recommandation formulée et l'accepte, il doit nécessairement en faire part au médiateur pour qu'elle puisse être mise en œuvre. En revanche, dans le cas d'une médiation défavorable, il ne répond généralement pas et lorsqu'il le fait, c'est pour manifester son mécontentement.

➤ Aspects financiers

En dehors des demandes relatives aux conflits relationnels entre les clients et leur agence, la plupart des requêtes comportent évidemment une composante financière, bien que celle-ci ne soit pas toujours facilement évaluable (par exemple, lorsque le consommateur conteste les modalités d'application d'un contrat de prêt ou l'application d'une clause d'assurance).

En 2020, les demandes chiffrées des consommateurs allaient de 52 à 17 815 euros (en raison d'un virement frauduleux). Le médiateur a proposé des rétrocessions

allant de 156 à 3 500 euros, la moyenne accordée à chacun des 14 dossiers faisant l'objet d'une recommandation totalement ou partiellement favorable étant de 1 440 euros (la médiane est à 1782 euros). La prise en charge moyenne calculée sur les 44 requêtes traitées est de 569 euros.

➤ Quelques exemples de médiation

a) Plusieurs clients ont vu leur compte débité à la suite de virements dont ils ont contesté être les auteurs. La Caisse Régionale a refusé leur indemnisation au motif qu'ils auraient manqué de vigilance dans la conservation de leurs informations personnelles. De la même manière, des refus de remboursement ont été opposés aux consommateurs victimes d'opérations de phishing qui ont permis aux fraudeurs d'accéder à leurs comptes en ligne et de procéder à des paiements par carte. Dans le partage des responsabilités lors d'une opération non autorisée, la loi fait obligation au prestataire de services de paiement (la banque) de rapporter la preuve que l'utilisateur qui nie avoir autorisé une opération de paiement (le client) s'est soustrait à ses obligations (décrites aux articles L.133-16 et L.133.17 du Code monétaire et financier) en agissant frauduleusement ou par « négligence grave ». De même, il incombe au prestataire de prouver que l'opération a été « authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée » et ne pas avoir été affectée « par une déficience technique ou autre » (article L.133-23 du CMF). Le médiateur différencie les avis qu'il porte sur ces fraudes en fonction de la pertinence des preuves apportées par la banque.

b) Un consommateur a payé à l'étranger et en devises avec sa carte bancaire une course de taxi d'un montant supérieur au prix convenu. Le client a néanmoins validé le paiement. Il estime avoir été victime d'une escroquerie de la part du chauffeur qui a ajouté un zéro au montant de la course. Le médiateur a estimé qu'il n'a pas manifesté une attention suffisante, comme l'exige la réglementation, lors de la validation du paiement ; il n'a pas proposé l'indemnisation réclamée.

c) Lors de la souscription d'un prêt immobilier, le conseiller s'est trompé sur l'identité du bénéficiaire de l'assurance perte d'emploi auquel l'un des membres du couple emprunteur avait adhéré, de sorte que l'assurance n'a pu être mise en œuvre lors de la réalisation du sinistre. Le médiateur a estimé que la banque avait manifestement failli à son devoir de vigilance et de conseil et il a demandé le versement d'une indemnité aux requérants.

d) Une cliente s'est vu facturer – lors du premier confinement – un nombre important de trajets autoroutiers alors qu'elle a affirmé ne pas avoir quitté son

domicile. La banque a jugé que c'est bien la carte bancaire de l'utilisateur qui avait été utilisée et a refusé toute prise en charge. Pour le médiateur, la Caisse Régionale n'a pas apporté de preuve validant cette hypothèse et a recommandé le remboursement des paiements contestés.

## **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 banque.

### ➤ 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 - via son référent - 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

Le médiateur rappelle que si les clients-consommateurs peuvent s'adresser à lui par son site Internet [lemediateur-ca-cb.fr](http://lemediateur-ca-cb.fr), l'accès en ligne – qui permet effectivement de réduire les délais et le coût de transmission de la demande - ne le dispense 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**

### L'explosion des litiges de fraudes

Les litiges sur l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement deviennent très fréquents, les fraudeurs profitant de manière grandissante de la naïveté ou de l'imprudence des consommateurs et de l'ingéniosité des techniques utilisées. Il est donc impératif d'accentuer la campagne d'information auprès des consommateurs et 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 ou « gravement négligent » de l'utilisateur.

### 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 n'est pas non plus un réparateur des injustices auquel on demande parfois, au nom de l'intérêt général, de dénoncer le comportement de la banque.

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. Les dossiers transmis au médiateur sont souvent lacunaires : Il est essentiel que dans sa requête, le consommateur expose son litige, avance ses arguments et définisse précisément le préjudice qu'il estime avoir subi dans sa nature et dans son montant.

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 différend 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 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.