

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

**Année 2021**

## **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 2021

## **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**

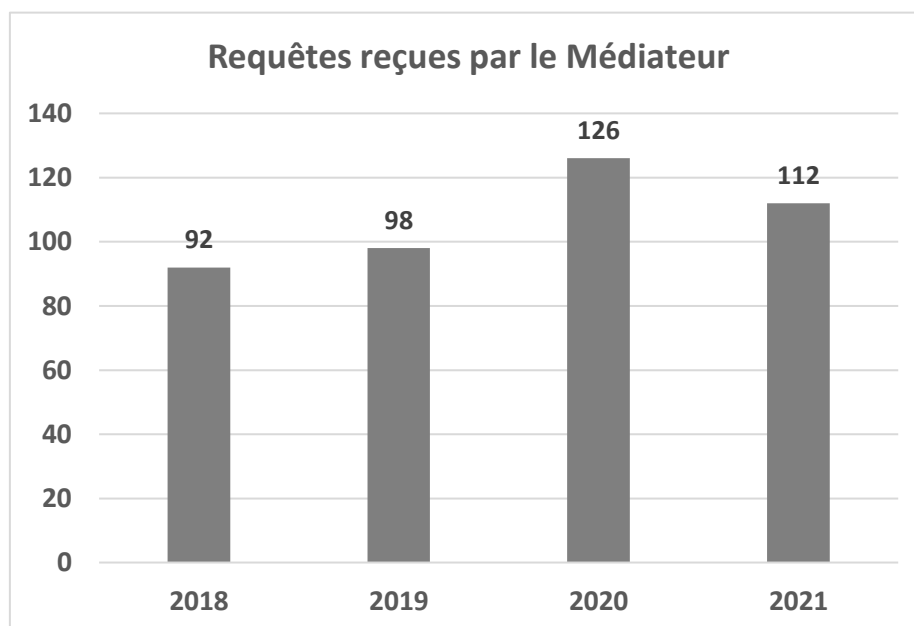
Site Web : <https://lemediateur-ca-cb.fr>

Adresse électronique : [mediateur@lemediateur-ca-cb.fr](mailto:mediateur@lemediateur-ca-cb.fr)

## **3. Activité en 2021**

Au cours de cette année 2021, 115 dossiers sont parvenus au médiateur. Si l'on exclut les 3 requêtes envoyées par erreur à la CR de CHAMPAGNE-BOURGOGNE, ce sont donc 112 saisines qui ont été adressées par les clients de la Caisse Régionale en 2021, soit une baisse d'environ 10 % par rapport à 2020.

Le nombre de dossiers se situe depuis 2018 dans une fourchette 92 -126.



Les saisines 2021 ont été réparties par départements de la manière suivante :

Département d'origine des litiges	en % des saisines
Côte d'Or	48 %
Aube	31 %
Yonne	11 %
Haute-Marne	10 %

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 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 est désormais bien connue des requérants puisqu'elle concerne près de la moitié (47 %) des requêtes de cette année.

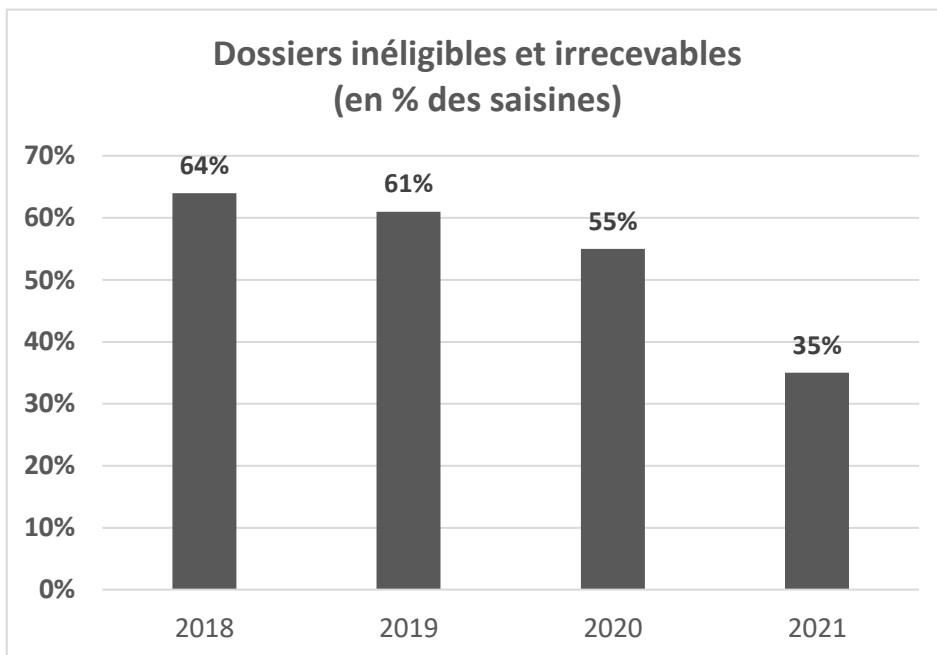
### **Dossiers inéligibles et irrecevables**

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). Comme l'an dernier, 3 dossiers professionnels ont ainsi été refusés, le médiateur invitant à chaque fois les requérants à s'adresser au service clients de la Caisse régionale.

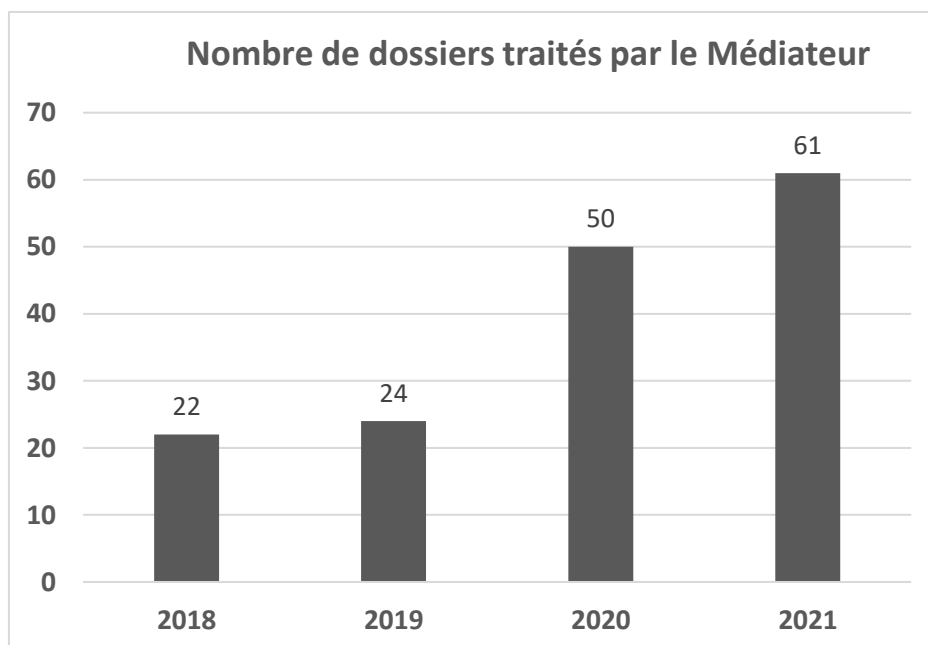
La loi définit également plusieurs critères de *recevabilité* des dossiers. Ainsi, conformément aux prescriptions de l'article L. 612-2 du Code, le médiateur rejette les demandes des consommateurs qui n'ont pas essayé de résoudre leur litige en agence puis auprès du service clients de la banque. Au cours de la période, cette exclusion (dossiers « hors compétence procédurale ») a concerné 24 dossiers (21,4 %). Bien qu'en baisse sensible (le taux atteignait 47 % en 2019, 35 % l'an dernier), 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 ou en s'adressant simultanément au médiateur et au service clients de la banque (parfois sur les conseils de leur agence). 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 la décision prise par la banque de mettre fin à une relation commerciale) 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 9 ci-dessous).

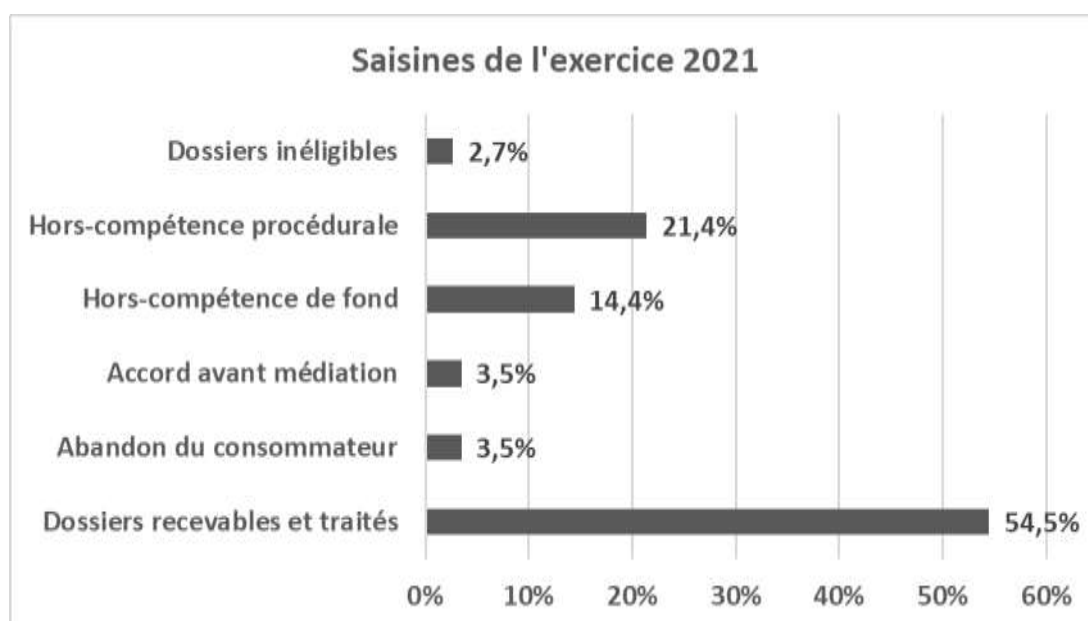
Les règles d'irrecevabilité ont conduit le médiateur à refuser 40 dossiers (35,8 % des 112 requêtes) : 24 en raison du non-épuisement des voies de recours internes (21,4 %) et 16 (14,4 % des dossiers) en raison de l'exclusion réglementaire de certains domaines d'intervention (qualifiés dans le tableau ci-dessous de « dossiers hors-compétence de fond »). Ce qui traduit une baisse très importante de ces exclusions, de près de 20 points en un an, baisse qui s'inscrit – comme l'illustre l'histogramme ci-dessous - dans une tendance régulière depuis 2018.



Le corollaire de cette tendance est une progression très significative du nombre de dossiers traités en médiation.



Dans quatre cas au cours de cette année, (3,5 %), la banque a trouvé un terrain d'entente avec le consommateur avant que la médiation ne démarre. De même, quatre dossiers ont été interrompus ou abandonnés par le requérant. Au total, 61 dossiers (près de 55 % de l'ensemble des dossiers reçus) ont effectivement été traités par le médiateur en 2021.



#### 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 : 6,5 % des requérants ont choisi un tel intermédiaire en 2021.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers concernés
Par le client lui-même	100 (89,2 %)
Par l'intermédiaire d'associations	2 (1,8 %)
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	5 (4,5 %)
Par un membre de la famille	5 (4,5 %)
<b>Total</b>	<b>112</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	3	2,7 %
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	24	21,4 %
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> )	16	14,4 %
Réclamations recevables effectivement traitées par le médiateur ( <i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i> )	61	54,5 %
Abandon de leur demande par les consommateurs	4	3,5 %
Médiations devenues sans objet (accord avec la banque)	4	3,5 %
<b>Total des réclamations reçues</b>	<b>112</b>	<b>100</b>



Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige/problème relationnel	<b>2</b>
Dossier incompréhensible	<b>2</b>
Dossier ne concernant pas la banque	<b>1</b>
Opération de crédit : renégociation/refus de prêt	-
Rupture de relation commerciale	<b>2</b>
Épargne	-
Assurances	<b>5</b>
Politique tarifaire	<b>4</b>
Secret bancaire	-
<b>Total</b>	<b>16</b>

## 5. Analyse par thème des réclamations traitées

Thèmes	Nombre de dossiers reçus <sup>1</sup>	Nombre de dossiers jugés recevables par le médiateur
<b>Fonctionnement du compte :</b>		
Ouverture, clôture, transfert de compte	4	-
Découvert autorisé/non autorisé	-	-
Interdiction bancaire	2	1
Contestations d'écritures...	7	2
<b>Moyens de paiement :</b>		
Cartes bancaires ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i> )	49	39
Chèques ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i> )	-	-
Autres moyens de paiement ( <i>virement, prélèvement...</i> )	19	14
<b>Ventes avec primes</b>	-	
<b>Ventes groupées</b>	-	
<b>Tarifification :</b>		
Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt	7	1
Tarifification/fonctionnement de compte titres	-	-
Tarifification/autres	1	1
<b>Opérations de crédit</b> ( <i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i> )	4	-
<b>Épargne</b> ( <i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i> )	4	3
<b>Placements financiers/boursiers</b> ( <i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i> )	1	-
<b>Assurances</b>	6	-
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>61</b>

On constate en 2021 une véritable explosion du nombre de dossiers de fraude sur des opérations carte bancaire et de virements, puisqu'ils ont représenté près des

<sup>1</sup> - Hors les 3 dossiers professionnels irrecevables, les dossiers restés incomplets et les requêtes sans objet précis.

deux-tiers des saisines et près de 87 % des dossiers ayant fait l'objet d'une médiation.

## 6. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

### ➤ Délais de réponse :

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	<b>33</b>	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		<b>30 (49 % des dossiers)</b>
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		<b>27 (44 % des dossiers)</b>
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		<b>4 (7 % des dossiers)</b>

Les délais mentionnés ci-dessus concernent les 61 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 un cas sur deux inférieur à un mois. Il est naturellement plus long lorsque le litige nécessite plusieurs échanges avec le consommateur, les services compétents de la banque ou quand il requiert une étude documentaire fouillée. L'allongement constaté en 2021 du délai moyen (passé de 29 à 33 jours) s'explique par la nature des requêtes, les fraudes nécessitant un délai plus long d'instruction.

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

Les 61 dossiers traités en 2021 par le médiateur ont fait l'objet d'un examen à l'issue duquel ont été émis 34 recommandations défavorables, 23 recommandations favorables et 4 recommandations 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 2021 - 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>23</b>
	Conclusions partiellement favorables	<b>4</b>
Conclusions défavorables au client		<b>34</b>

Le taux de recommandations favorables (totalement ou partiellement) au consommateur s'établit donc à 44 %, soit un niveau très supérieur à celui de l'année précédente (32 %), sans préjudice des 4 accords amiables intervenus entre la banque et le consommateur après la saisine du médiateur.

Comme l'indique le tableau de la page 10 ci-dessus, les requêtes portant sur les paiements par cartes et virements frauduleux (presque 9 requêtes sur 10 en 2021) atteignent un niveau préoccupant. Le degré de sophistication des tentatives (malheureusement souvent réussies) d'hameçonnage initiées par les faussaires (appels censés provenir d'un conseiller de la banque, ou d'un opérateur téléphonique, ou encore contrefaçon du site internet de la banque ou d'un organisme officiel proposant le remboursement d'un trop-perçu) et de la confiance que leur accordent parfois les consommateurs, se traduisent par une montée très forte des escroqueries souvent dramatiques pour leurs victimes.

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 une bonne part du reste des requêtes, bien qu'ils soient généralement exclus du champ de compétence 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 favorable 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>27</b>	<b>100 %</b>
	partiellemment	-	-
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, comme lors des années précédentes, 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 dans un délai d'un mois 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).

Au cours de l'année 2021, les demandes chiffrées des consommateurs allaient de quelques dizaines d'euros à près de 20 000 euros. Toutefois, dans près de 50 % des cas, le différend portait sur des litiges inférieurs à 1 000 euros. Le médiateur a proposé des rétrocessions allant de 19 à 3 487 euros, la prise en charge moyenne des 26 requêtes pour lesquelles il a émis une recommandation favorable (totalement ou partiellement) a été de 1 017 euros.

➤ Quelques exemples de médiation

a) Plusieurs dossiers de 2021 ont porté sur des litiges relatifs aux PEL. Dans le contexte actuel de taux administrés très faibles, certains épargnants ont estimé opportun d'effectuer des dépôts supplémentaires sur leur plan, dont le taux de rendement est avantageux. Procédant ainsi, ils atteignent plus rapidement que prévu le plafond de versement de 61 200 € et contestent la transformation de leur PEL en CEL avant que celui-ci n'ait atteint la durée maximum possible de 15 ans. La banque appliquant strictement les contraintes fixées par la loi, il est évidemment impossible au médiateur de donner satisfaction aux requérants.

b) En matière d'épargne retraite, la loi limitait strictement les circonstances liées aux accidents de la vie permettant le déblocage anticipé des anciens contrats, notamment des PERP. Cependant, pour les nouveaux produits PER, une nouvelle situation a été introduite : désormais, non seulement l'invalidité du titulaire du plan, mais aussi celle de son conjoint ou de ses enfants, permettent un déblocage anticipé des fonds. Face au refus opposé par la banque, le médiateur a estimé que l'état de santé de l'un des enfants du requérant pouvait être assimilé à une invalidité de 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> catégorie de la Sécurité Sociale et a donc proposé que le titulaire du plan puisse procéder à un retrait sur son PER.

c) Dans le cadre d'une succession, les héritiers du défunt ont estimé que la banque avait exécuté avec retard l'ordre de vente des titres donné par le notaire et que le préjudice qu'ils avaient subi – du fait de l'effondrement de la Bourse en mars 2020 - s'élevait à 18 000 euros. Le médiateur a donc reconstitué, pas à pas, les étapes de l'exécution des instructions données par le notaire et il a constaté que le délai de traitement par la Caisse Régionale, compte tenu des procédures habituelles et de la nécessité de ne pas commettre d'erreurs ni d'égarer des pièces importantes, n'avait rien d'excessif. Il n'a donc pas émis de recommandation conforme aux attentes des requérants.

d) En ce qui concerne les très nombreux dossiers de fraudes - clients dont le compte a été débité à la suite de virements dont ils ont contesté être les auteurs, la Caisse Régionale refuse l'indemnisation quand elle estime que leurs clients ont

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.

## **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 sans restriction les éclairages lui permettant de comprendre la nature du litige, les difficultés et les attentes du consommateur.

### ➤ 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 puisque le médiateur – indépendant de la banque - n'a pas d'accès direct au dossier du client. Enfin, l'utilisation du « style SMS » dans les saisines ne permet pas d'analyser de manière adéquate 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 majoritaires, 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 encore 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'usager.

### 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.