

RAPPORT ANNUEL DE MÉDIATION

année 2023

Médiation entre la Caisse Régionale de
Crédit Agricole Mutuel
du Nord Est et ses Clients non professionnels



Sommaire

Le Médiateur

Coordonnées du médiateur

Commentaire du médiateur

Valeurs de la médiation

Secret professionnel et la
confidentialité

Activité du médiateur

Textes de référence

Activité 2023

Saisines 2023

Préconisations du médiateur

Annexes

Traitement des réclamations

Rappel de la Charte de la médiation



Le Médiateur



Coordonnées du médiateur

Médiateur : Gilbert Patierno

Adresse postale : 17 Place de l'Étameur 76000 ROUEN

Adresse électronique :

contact@lemediateur-creditagricole-nord-est.com

Site Internet : <https://www.lemediateur-creditagricole-nord-est.com>

Préambule

L'activité en 2023 fait apparaître un net ralentissement des réclamations adressées au médiateur, ceci démontre une amélioration sensible des relations commerciales entre la banque et ses clients.

Cependant, nous avons observé que la proportion de dossiers non éligibles à la médiation est aussi importante qu'en 2022, les clients s'adressent directement au médiateur, avant d'épuiser tous les recours internes à la banque. Ces dossiers non éligibles sont systématiquement redirigés vers la banque avec l'accord des clients émetteurs des réclamations.

Par ailleurs, nous avons également constaté que les désaccords relatifs aux moyens de paiement sont toujours prédominants. Ces litiges sont principalement consécutifs à des fraudes par appels téléphoniques, les fraudeurs utilisent des méthodes très élaborées pour gagner la confiance de leurs interlocuteurs clients de la banque.

Conformément à l'article R. 612-4 du code de la consommation relatif à la médiation des litiges de la consommation, la banque et son client sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur. La proposition peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.



Les valeurs de la médiation

Le Médiateur auprès de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est s'attache à étudier chaque demande avec une approche sur mesure et ce, en toute indépendance, pour lui permettre de proposer une solution équitable, en s'inspirant de la jurisprudence.

La médiation repose sur des valeurs primordiales qui garantissent la qualité de traitement des réclamations.

LA RECHERCHE DE
SOLUTION AMIABLE

L'IMPARTIALITÉ

L'ECOUTE DE CHAQUE
PARTIE

L'INDÉPENDANCE



L'ÉQUITÉ

LA CONFIDENTIALITÉ

Le secret professionnel et la confidentialité

Le Médiateur s'engage à traiter confidentiellement toutes les informations recueillies dans le cadre de sa mission, tant à l'égard de la Caisse Régionale que des Clients de celle-ci. Il s'engage à ne communiquer à qui que ce soit, les informations qu'il reçoit dans le cadre de l'examen des dossiers et ainsi de faire preuve d'une discrétion absolue sur l'ensemble des données ou informations dont il pourrait avoir connaissance, directement ou indirectement que celles-ci soient ou non en rapport avec sa mission.

Chaque partie s'interdit de communiquer ou de divulguer des informations à tout tiers sans l'accord exprès, préalable et écrit de l'autre Partie et du Médiateur.

Cet engagement de confidentialité est sans limitation de durée.

Les pièces produites dans le cadre de la Médiation sont strictement confidentielles et ne peuvent être communiquées sans l'accord des Parties à la médiation.

L'activité de médiation

En 2023, le traitement des réclamations se décomposait en différentes tâches :

- ➔ **Gestion des flux :**
 - réception et enregistrement des demandes de médiation ;
 - examen dans le cadre de l'éligibilité à la médiation de la consommation ;
 - examen dans le cadre du champ de compétence ;
 - notification d'irrecevabilité aux réclamants
 - notification de recevabilité aux parties (la banque et son client) ;
 - recueil des pièces et des informations nécessaires au traitement des dossiers ;
 - demandes d'informations complémentaires ;
 - envoi de la proposition de solution aux parties ;
 - recueil des réponses à la proposition de solution ;
 - enregistrement de la clôture de la médiation.

- ➔ **Appréciation et analyse des demandes, instruction des dossiers, production des propositions de solution :**
 - analyse du dossier ;
 - prises de contacts éventuels avec les clients et/ou avec la banque dans le cadre de l'examen du dossier ;
 - rédaction de la proposition.

Activités complémentaires

Trois activités spécifiques du médiateur méritent d'être soulignées :

- Sa participation aux travaux du Cercle des Médiateurs Bancaires (CMB) dont il est membre (et membre du conseil d'administration) : analyses de pratiques.

- Sa participation aux échanges avec les autorités compétentes en matière de médiation dans le domaine bancaire et suivi des sessions de formation continue dédiées aux principaux aspects de l'activité du médiateur bancaire (fraude sur les moyens de paiement, fonctionnement de comptes, crédits et garanties...), et suivi de la jurisprudence.

- Sa participation aux formations dispensées par des orateurs spécialisés en droit de la consommation.

Textes de références

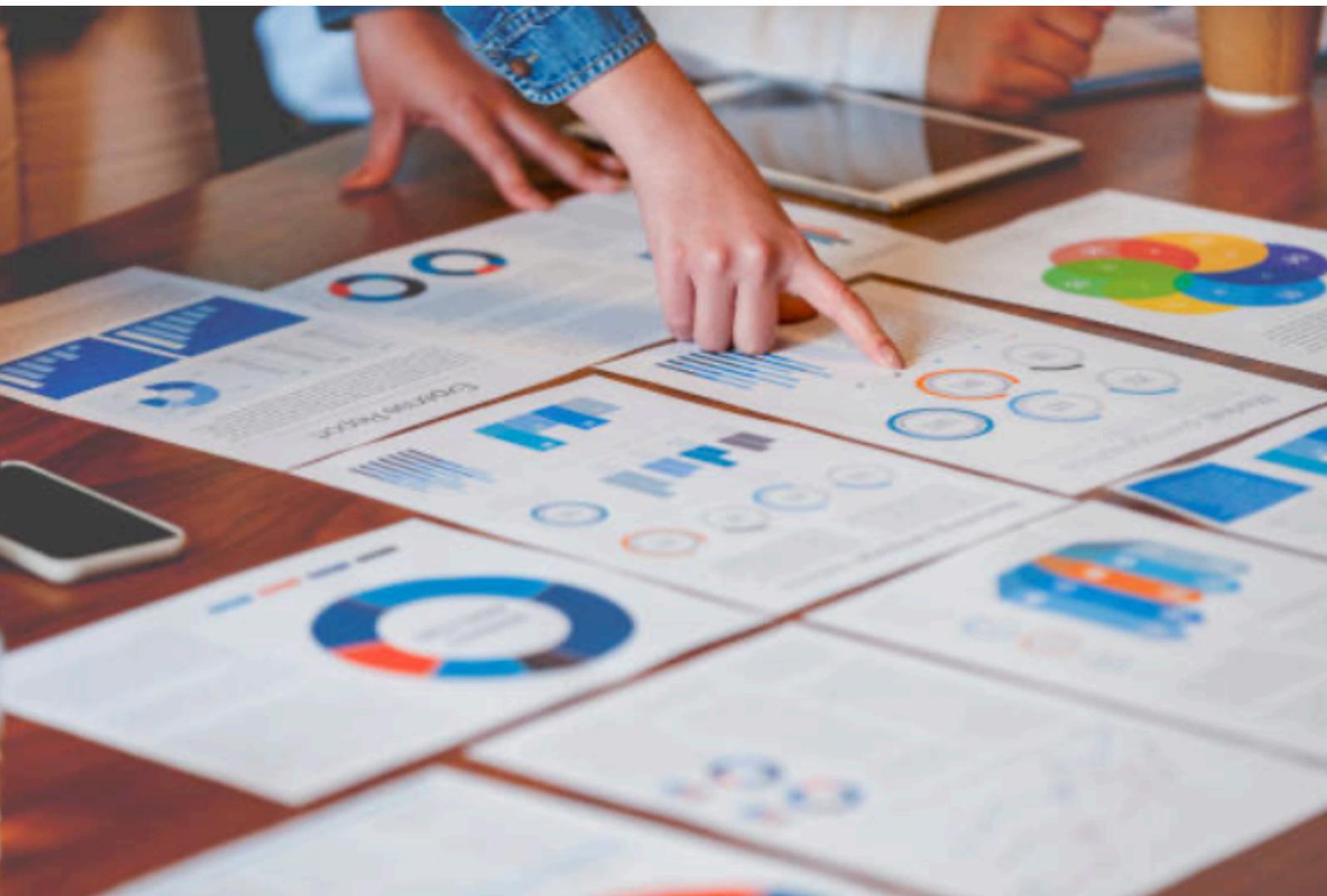
Textes nationaux

- Ordonnance n°2015-1033 du 20/08/2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- Décret n°2015-1382 du 30/10/2015 relatif à la Médiation des litiges de la consommation.
- Décret n°2015-1607 du 07/12/2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises

Textes européens

- Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du conseil du 21/05/2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC).
- Règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/ CE (règlement relatif au RLLC).

Activité 2023



Les saisines 2023

Activité du médiateur

Inscription sur la liste des Médiateurs de la Consommation notifiée en date du 8 juin 2017 par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

Dernier renouvellement par le Comité Consultatif du Secteur Financier en date du 29 mai 2022 : durée du mandat : 3 ans renouvelable.

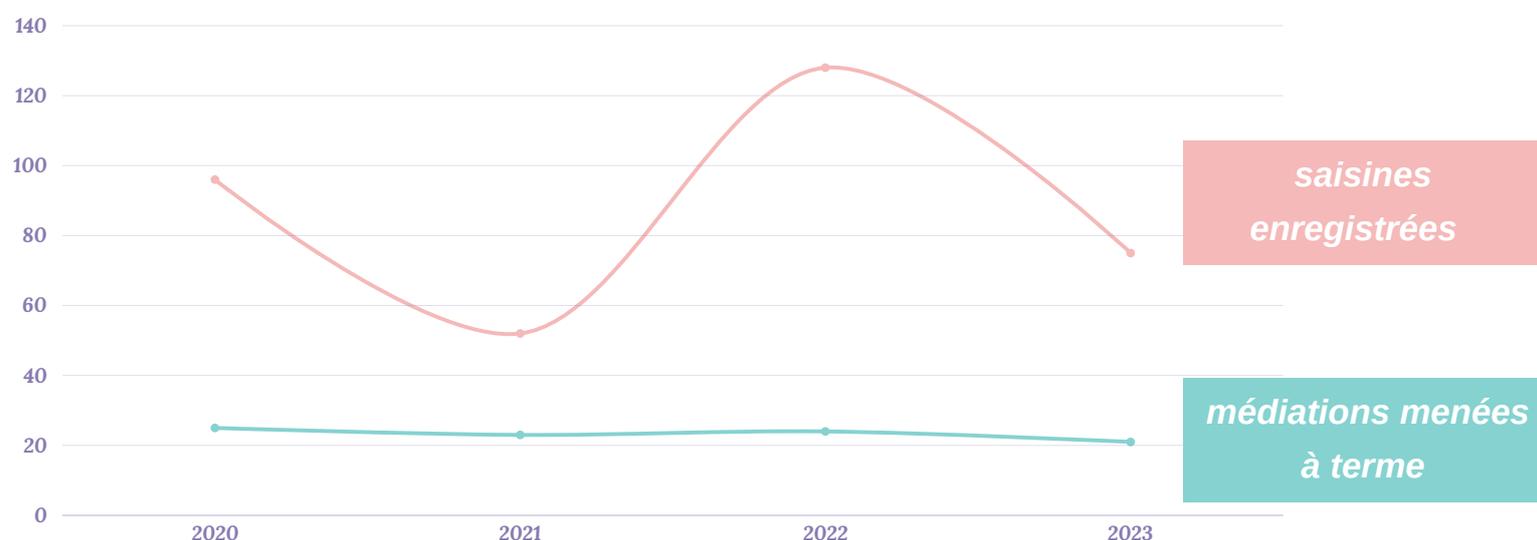
Champ de compétence :

- Tous litiges existant entre l'établissement de crédit et sa clientèle de personnes physiques à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, portant sur les produits bancaires et les services qui leur sont proposés, comme détaillé dans la Charte en annexe page 21.

Litiges exclus :

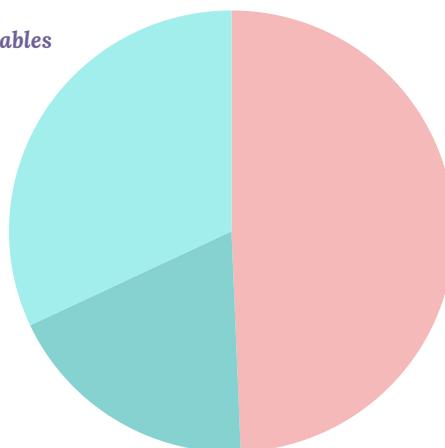
- comme détaillé dans la Charte en annexe page 21

Evolution de l'activité



Saisines traitées en 2022

saisines recevables
32%



saisines irrecevables
49.3%

saisines hors champ de la médiation de la consommation
18.7%

Constituées majoritairement par le non épuisement des voies de recours internes.

→ 75 saisines traitées en 2023

Répartition des saisines recevables

Autres

21%

58%

Fraudes,
Moyens de paiement

21%

Fonctionnement de comptes,
Crédit, Epargne

Evolution irrecevabilités

Motifs d'irrecevabilité	2020	2021	2022	2023
<i>Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.</i>	44	24	60	37
<i>La demande est manifestement infondée ou abusive.</i>	-	-	-	-
<i>Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.</i>	-	-	-	-
<i>Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délais supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.</i>	-	-	-	-
<i>Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.</i>	-	-	34	14

Résultat des médiations au regard des parties

Médiation menées à leur terme	2021	2022	2023
Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur.	1	2	4
Propositions du médiateur acceptées par les parties.	13	11	10
Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	9	11	7

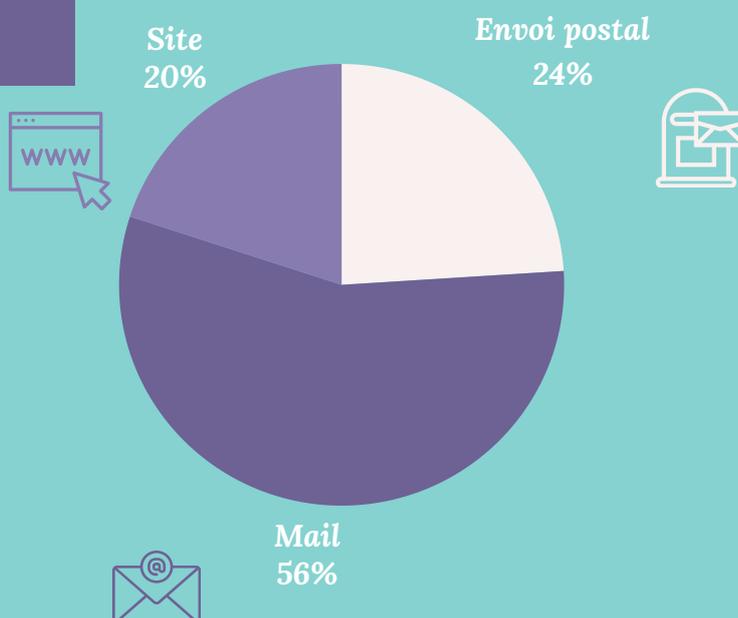


21

médiations menées à leur terme en 2023

Pour l'année 2023, le nombre de propositions du médiateurs refusées par l'une des parties est de 7 sur 21 médiations, 4 d'entre elles concernent des refus du consommateur, et 3 d'entre elles concernant des refus de l'établissement de crédit.

Saisines éligibles 2023



Préconisations du Médiateur

Synthèse de l'activité et préconisations du médiateur

Durant l'année 2023, les clients de la banque ont privilégié l'envoi de leur réclamations au médiateur par courrier électronique ou postal, près de deux réclamations sur trois n'étaient pas éligibles à la médiation principalement en raison de l'incomplétude des recours internes à la banque, les clients se sont adressés instinctivement au médiateur principalement en raison de leur méconnaissance des textes qui régissent le processus de la médiation de la consommation.

Dans la quasi totalité de ces saisines imparfaites du médiateur, nous nous sommes attachés à faire preuve de pédagogie envers ces clients généralement très préoccupés par la fraude dont ils avaient été victime. Nous avons proposé à ces personnes de faire suivre leur réclamation à la banque sous réserve d'obtenir leur accord écrit.

Cette démarche a toujours été très appréciées par ces clients souvent perdus dans le formalisme de saisine du médiateur.

Ainsi, par ces actions de réorientation des réclamations vers la banque près d'une réclamation sur deux s'est éteinte mettant fin au désaccord entre le client et sa banque.

Sur le plan de la typologie des motifs de réclamations des clients de la banque, l'activité au cours de l'année 2023 a été marquée par une augmentation des fraudes aux moyens de paiement principalement par hameçonnage et par usurpation d'identité dit "spoofing". Le fraudeur se faisant passer pour un collaborateur de la banque. Dans ces situations, le client, après avoir été mis en confiance par le fraudeur, s'est laissé duper jusqu'à lui livrer des informations confidentielles relatives à son espace bancaire.

Nous avons également observé que les personnes victimes des fraudeurs ne réagissent pas toutes de manière semblable après avoir été mis en confiance par le fraudeur, principalement lorsque celui-ci les informe que son appel téléphonique a pour but d'interrompre une fraude en cours de réalisation.

A ce moment de l'entretien le fraudeur déclenche chez le client une réaction de vive émotion combinée avec une demande de célérité qui conduit ce dernier à agir dans la précipitation en se plaçant sous l'emprise du fraudeur qui lui dicte une procédure à accomplir qui est destinée à lui dévoiler ses données confidentielles qui se rapportent à son compte bancaire. Certes la banque ne cesse d'informer ses clients par des messages disant que les coordonnées personnelles ne seront en aucune circonstance demandées par un collaborateur de la banque, mais cette mise en garde n'est pas suffisante eu égard à l'état de stress dans lequel le client se trouve.

Compte tenu de l'évolution grandissante de la fraude par les réseaux téléphoniques (appels en direct, SMS) voire par courriels et de la crédulité des clients touchés par les actes frauduleux, nous invitons la Caisse Régionale de Crédit Agricole à multiplier ses actions d'information et de prévention à l'attention de ses clients par des messages répétés et personnalisés, plutôt courts et lisibles, tels que des messages par des dessins narratifs, cette forme de communication capte plus facilement l'attention des lecteurs, voire des messages oraux lors des passages des clients dans leurs agences.

Sur le plan du processus de mise en oeuvre de la médiation de la consommation, nous suggérons à la Caisse Régionale de Crédit Agricole de renouveler des campagnes d'information de ses clients, relativement au déroulement du processus de saisine du médiateur et à la nécessité d'épuiser les recours internes à l'établissement.

Annexes



Le traitement des réclamations

Réclamation du Client de la CRCAMNE adressée au Médiateur



Appréciation de la recevabilité et de l'état des recours internes par le Médiateur (il s'agit des recours entre le Service Client de la CRCAMNE et le Client de la banque)

Le Médiateur accuse réception de la réclamation adressée par le Client



Soit les recours internes sont épuisés



Début de la médiation



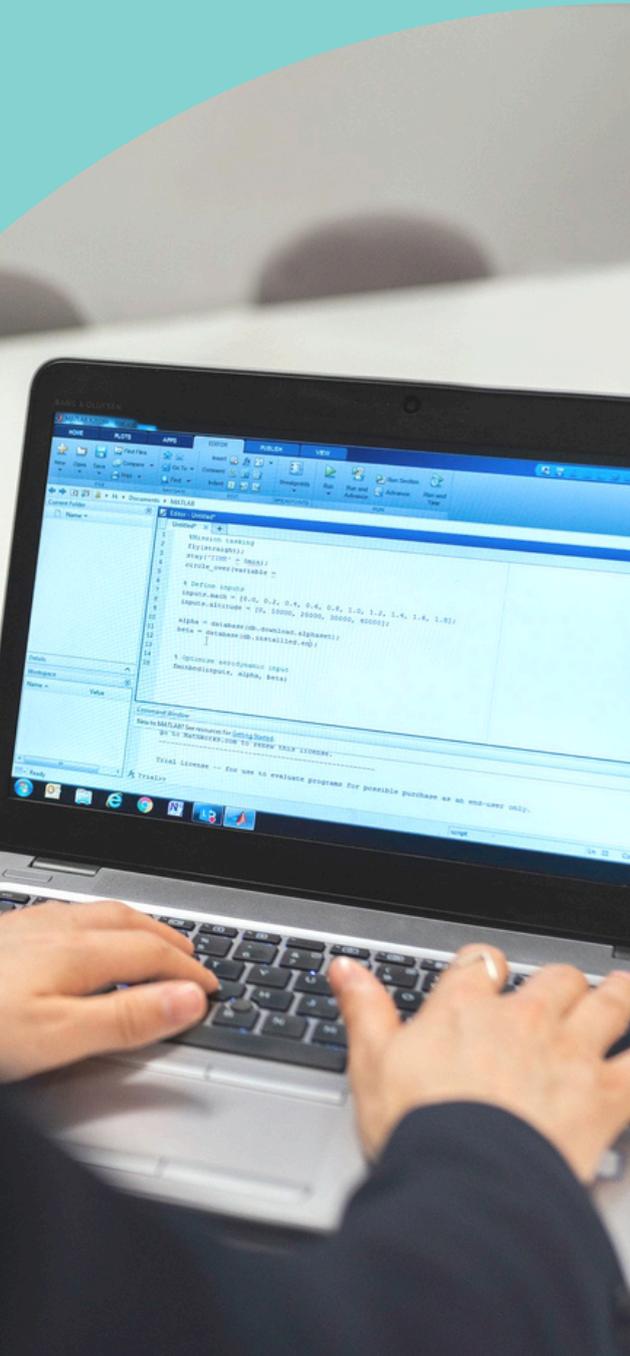
Fin de la médiation
Proposition de solution du Médiateur adressée à la CRCAMNE et au Client

Soit les recours internes ne sont pas épuisés, le Médiateur demande l'autorisation écrite du Client pour transmettre son dossier à la CRCAMNE

Le Client aura alors la possibilité de saisir une nouvelle fois le Médiateur si la réponse que lui fera la CRCAMNE, dans le cadre de l'épuisement des recours internes ne lui convenait pas

Rappel de la Charte de la médiation

extraits du document intégral
consultable sur le site web



Article 1 - Objet

La Convention a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles les Parties vont mettre en place et accomplir la procédure de médiation bancaire de la consommation en application des dispositions du titre 1er du livre VI du code de la consommation au sein de la Caisse régionale, et de préciser à ce titre les obligations leur incombant.

1-1 - Litiges concernés

Le Médiateur peut être saisi pour examiner tous les litiges existant entre la Caisse régionale et sa clientèle de personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, portant sur les produits bancaires et financiers, et les services qui leur sont proposés.

Le Médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance.

Litiges financiers :

Les litiges financiers sont principalement: la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX.

Ces litiges relèvent du champ de compétence du médiateur de l'Autorité des marchés financiers.

Toutefois et sous réserve de la signature d'une convention entre le médiateur de l'AMF et le Médiateur de la Caisse régionale, ces litiges relèveront également du champ de compétence du Médiateur de la Caisse régionale dans les conditions définies par ladite convention.

nota : Il est précisé qu'il n'existe sur ce sujet aucune convention avec le médiateur de l'AMF, ces litiges ne relèvent donc pas de la compétence du médiateur de la Caisse régionale.

Dans cette hypothèse, le client de la Caisse régionale disposera du choix, à sa seule convenance, de s'adresser, en cas de litige financier, soit au médiateur de l'Autorité des marchés financiers, soit au médiateur bancaire.

Dès lors qu'il a saisi l'un des deux médiateurs, il ne peut plus saisir, en application de l'article L.612-2, du code de la consommation, l'autre médiateur.

Dans ce cadre, le Médiateur de la Caisse régionale s'acquittera des obligations de coopération et d'information mises à sa charge dans le cadre de la convention signée avec le médiateur de l'Autorité des marchés financiers.

Litiges sur contrat d'assurance :

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis, sauf avis contraire du client, au médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance par le médiateur qui précisera les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

1-2 - Litiges exclus :

En application de l'article L. 611-3 du code de la consommation, la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels;
- aux réclamations portées par le Client auprès du service clientèle de la Caisse régionale;
- aux négociations directes entre le Client et la Caisse régionale;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation;
- aux procédures introduites par la Caisse régionale contre un Client;

Article 3 - confidentialité de la médiation

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n°95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative qui dispose notamment que :

« Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties [...] ».

A la demande de l'une des parties, le Médiateur communique tout ou partie des pièces du dossier. Le Médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

Article 6 - processus de saisine et de médiation des litiges

Le Médiateur peut être saisi pour examiner tous les différends ou réclamations, existant entre la Caisse régionale et le(s) Client(s), tels qu'indiqués à l'article 1 des présentes.

En application de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, la saisine d'un Client n'est pas recevable lorsque :

- le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la Caisse régionale par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat;
- la demande est manifestement infondée ou abusive;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal;
- le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la Caisse régionale;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

Dès réception de la demande du Client, le Médiateur notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de cette notification. Le médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Les parties sont alors informées de cette prolongation ainsi que de la durée prévue pour la clôture du litige.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le Médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

A l'issue de la procédure de médiation, le Médiateur formule une proposition de solution écrite et motivée qui est communiquée par voie électronique ou par courrier simple.

Avant d'accepter la proposition de solution du Médiateur, les parties sont informées :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser cette proposition;
- que la participation au processus de médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant un tribunal;
- que la proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait été rendue par un juge;
- des conséquences juridiques liées à l'acceptation de cette proposition;
- qu'elles disposent d'un délai de réflexion fixé par le Médiateur, pour accepter ou refuser la proposition.

Gilbert Patierno

