

# RAPPORT ANNUEL DE L'ACTIVITÉ DE MÉDIATION

---

20  
24

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

## **LE MÉDIATEUR** .... 01

*Coordonnées du médiateur*  
*Commentaire du médiateur*  
*Valeurs de la médiation*  
*Secret professionnel et la confidentialité*  
*Activité du médiateur*  
*Textes de référence*

## **ACTIVITÉ 2024** .... 02

*Saisines 2024*  
*Préconisations du médiateur*

## **ANNEXES** .... 03

*Traitement des réclamations*  
*Rappel de la Charte de la médiation*

# LE MÉDIATEUR

*Coordonnées du médiateur  
Commentaire du médiateur  
Valeurs de la médiation  
Secret professionnel et la  
confidentialité  
Activité du médiateur  
Textes de référence*

01

# COORDONNÉES DU MÉDIATEUR

- 📍 17 place de l'Etameur, 76000 Rouen
- ✉ [contact@lemediateur-creditagricole-nord-est.com](mailto:contact@lemediateur-creditagricole-nord-est.com)
- 🌐 <https://www.lemediateur-creditagricole-nord-est.com>

## PRÉAMBULE

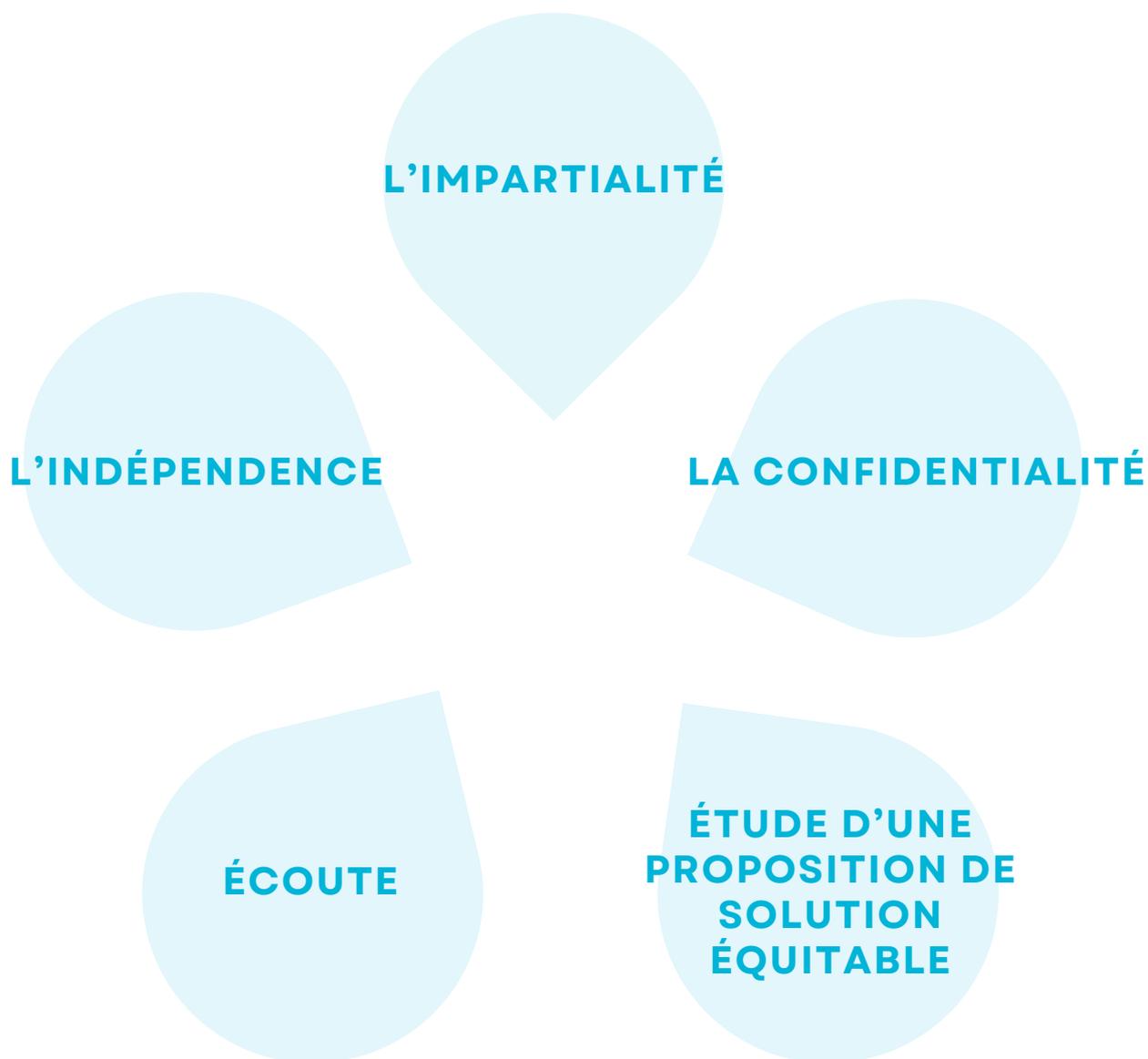
En 2024 si les recours au médiateur ont été en diminution par rapport à l'année 2023, les réclamations pour fraudes aux moyens de paiement sur les comptes bancaires des clients restent nettement prédominantes. Ces fraudes ont majoritairement été pratiquées avec l'utilisation du code d'authentification. Ces fraudes ont majoritairement été pratiquées avec l'utilisation du code d'authentification enrôlé dans l'application du téléphone mobile. Comparé à l'année 2024, il a été constaté que la proportion de dossiers non éligibles par rapport au nombre de réclamations reçues est quasiment stable.



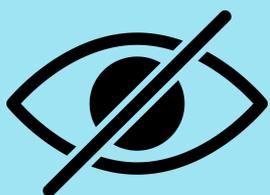
*“Conformément à l'article R. 612-4 du code de la consommation relatif à la médiation des litiges de la consommation, la banque et son client sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur. La proposition peut être différente de la décision qui pourrait être rendue par un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



# LE SECRET PROFESSIONNEL ET LA CONFIDENTIALITÉ



## LE SECRET PROFESSIONNEL

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 le dossier.

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.



## LA CONFIDENTIALITÉ

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 DU MÉDIATEUR

## • L'ACTIVITÉ DE MÉDIATION

En 2024, 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 le client 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 :

- 01 Sa participation aux analyses de pratiques dans le cadre du cercle des médiateurs bancaires.
- 02 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.
- 03 Sa participation aux formations dispensées par des orateurs spécialisés en droit de la consommation.

# TEXTES DE RÉFÉRENCE

## • 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 2024

*Saisines 2024  
Préconisations du médiateur*

# 02

# LES SAISINES 2024

## ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR

Inscription sur la liste des Médiateurs de la Consommation notifiée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

Dernier renouvellement par le Comité Consultatif du Secteur Financier en date du 1er août 2022.

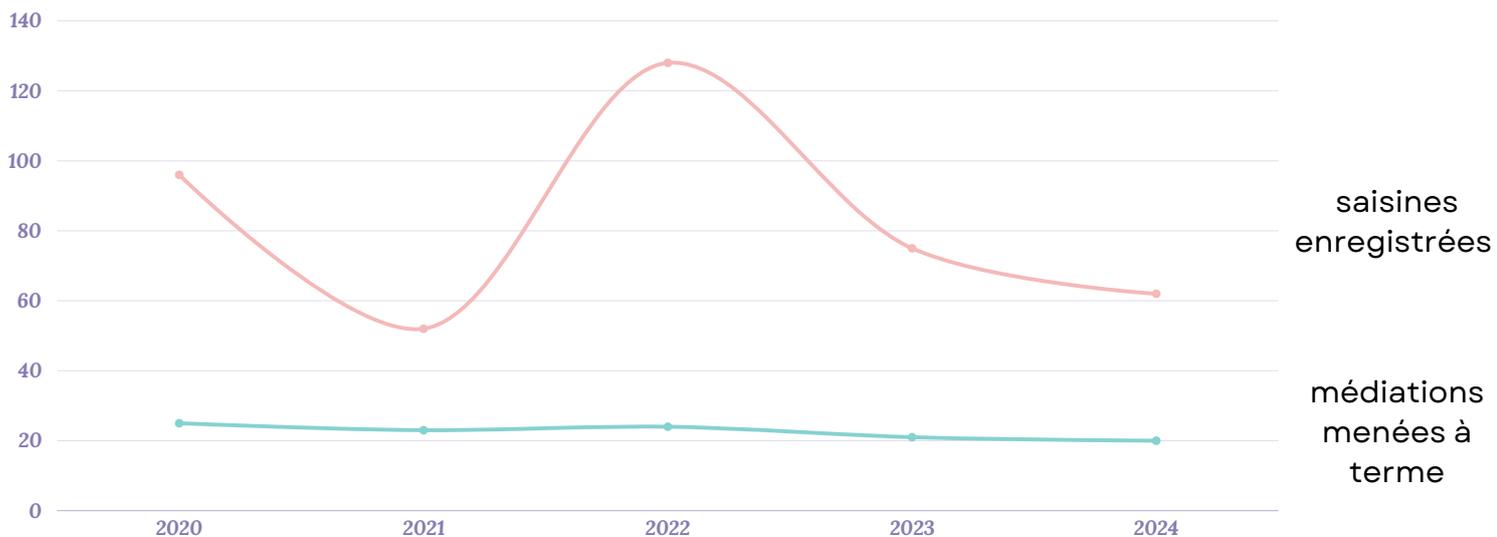
Champ de compétence :

- 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 17

Litiges exclus :

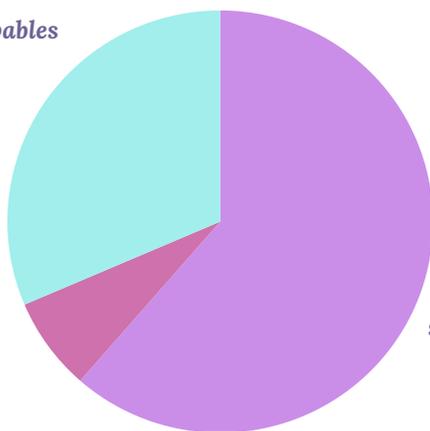
- comme détaillé dans la Charte en annexe page 17

## ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR



## SAISINES TRAITÉES EN 2024

saisines recevables  
31.4%



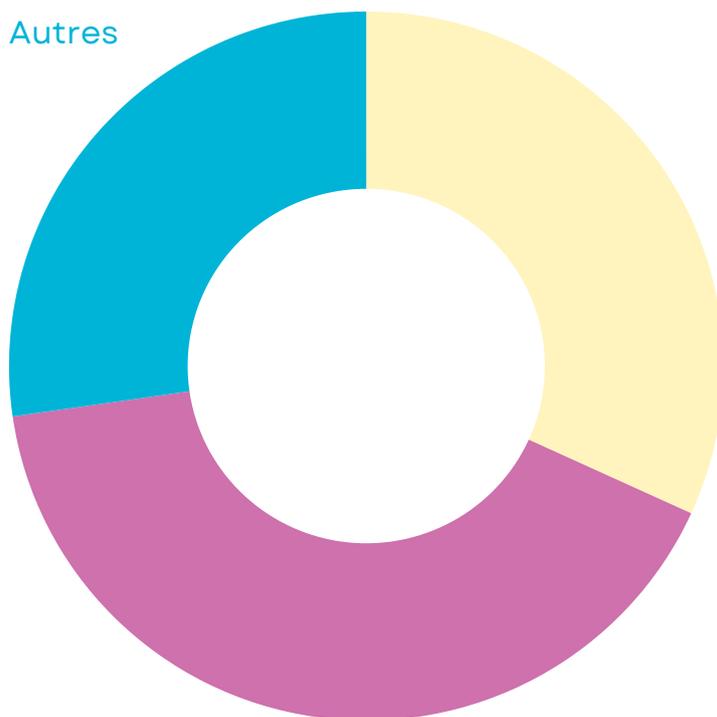
70 saisines traitées en 2024

saisines irrecevables  
61.4%

saisines hors champ de la médiation de la consommation  
7.1%

## RÉPARTITION DES SAISINES RECEVABLES

Autres



Fraudes,  
Moyens de paiement

Fonctionnement de  
comptes,  
Crédit, Epargne,  
Assurance

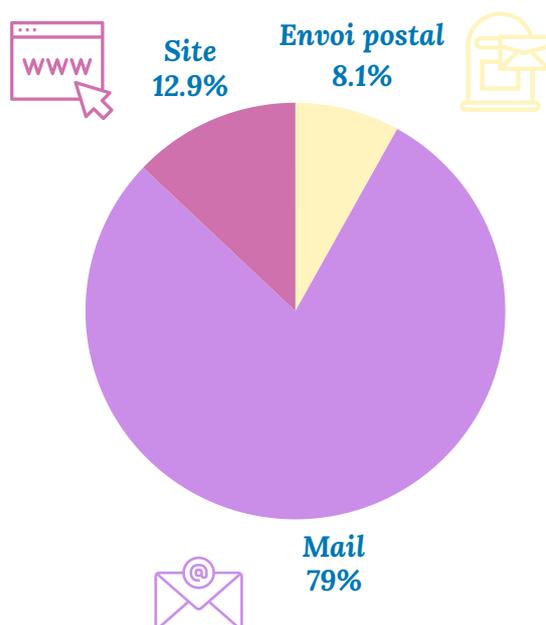
## ÉVOLUTION IRRECEVABILITÉS

Motifs d'irrecevabilité	2020	2021	2022	2023	2024
<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	41
<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>	-	-	-	-	2
<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	5

## RÉSULTAT DES MÉDIATIONS AU REGARD DES PARTIES

Médiation menées à leur terme	2021	2022	2023	2024
Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur.	1	2	4	3
Propositions du médiateur acceptées par les parties.	13	11	10	9
Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	9	11	7	8

## SAISINES ÉLIGIBLES 2024



# PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR

En raison du développement de la fraude sur les avoirs des clients par hameçonnage et usurpation d'identité notamment, les communications de prévention à destination des clients devraient être renouvelées constamment.

Nous avons remarqué que jusqu'à présent les messages transmis par la banque à ses clients n'ont pas l'impact recherché. Il s'avère indispensable de renforcer les moyens de communication de la prévention.

Parmi les évolutions des méthodes utilisées par les fraudeurs, nous avons remarqué un fort développement des moyens de persuasion associé à une situation d'urgence qui ne permet plus aux clients de prendre le temps de la réflexion. 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 inconsciemment sous l'emprise du fraudeur qui lui dicte alors une procédure à accomplir qui est destinée à 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 les messages de mise en garde ne sont pas adaptés eu égard à l'état de stress dans lequel les clients se trouvent.

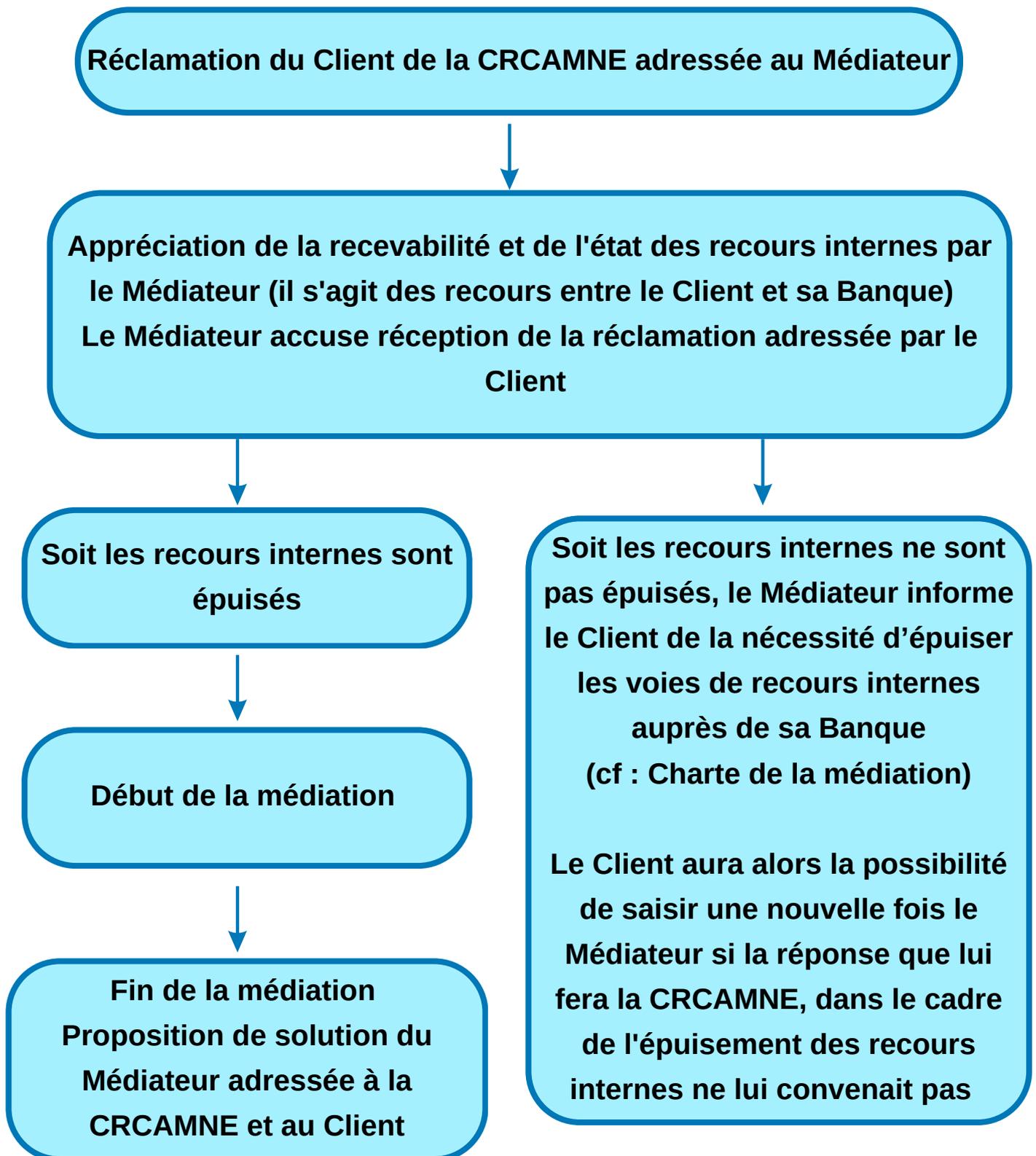
Sur le plan du processus de mise en oeuvre de la médiation de la consommation, nous suggérons à la Caisse Régionale de Crédit Agricole de renouveler des campagnes d'information de ses clients, qui indiquent que préalablement à la saisine du médiateur, ceux-ci devront nécessairement adresser leur réclamation au service client de la banque afin d'épuiser les recours internes.

# ANNEXES

*Traitement des réclamations  
Rappel de la Charte de la médiation*

03

# LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS



# RAPPEL DE LA CHARTE DE LA MÉDIATION

## 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.

**2024**

**Rapport d'activité du  
Médiateur  
Gilbert PATIERNO**

