Médiation

Entre la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est et ses clients non professionnels

Rapport annuel 2022

DU MÉDIATEUR GILBERT PATIERNO

CREDIT AGRICOLE MUTUEL DU NORD EST

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 2022

Saisines 2022
Etude de cas
Préconisations du médiateur

ANNEXES

Traitement des réclamations
Rappel de la Charte de la médiation

LE MEDIATEUR

Coordonnées du médiateur

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
Téléphone fixe : +33 (0)2 35 07 59 10

Préambule

2022 : UNE INFLATION DES RECLAMATIONS !

Comme anticipé fin 2021, l'année 2022 se poursuit avec une montée significative de l'activité de médiation, et pour cause, la croissance du nombre de dossiers recevables (suite aux recommandations du CCSF reprises dans le rapport annuel de la CECMC) ainsi que l'apparition de nouveaux procédés d'escroquerie, notamment avec le phishing sur internet et le spoofing téléphonique.

Ces nouvelles menaces ont engendré de nombreuses victimes parmi les clients de la banque.

En effet, l'établissement a été alerté et a pris connaissance des diverses situations rencontrées par les clients.

Nous avons examiné attentivement chaque situation de désaccord entre la banque et ses clients, et avons émis des propositions.

Néanmoins, une proportion toujours importante de dossiers reste irrecevable en raison du non épuisement de toutes les voies de recours internes dont le Service Client de la Caisse Régionale en ultime recours par ignorance des clients.

Conformément à l'article R. 612-4 du code de la consommation relatif à la médiation des litiges de la consommation, chaque Partie est libre d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur et que cette 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, satisfaisante, pour l'ensemble des parties, en s'inspirant de la jurisprudence.

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

LA RECHERCHE DE SOLUTION AMIABLE

L'IMPARTIALITÉ

L'ECOUTE DE CHAQUE PARTIE

L'INDÉPENDANCE

L'ÉQUITÉ

LA CONFIDENTIALITÉ

Le secret professionnel et la confidentialité

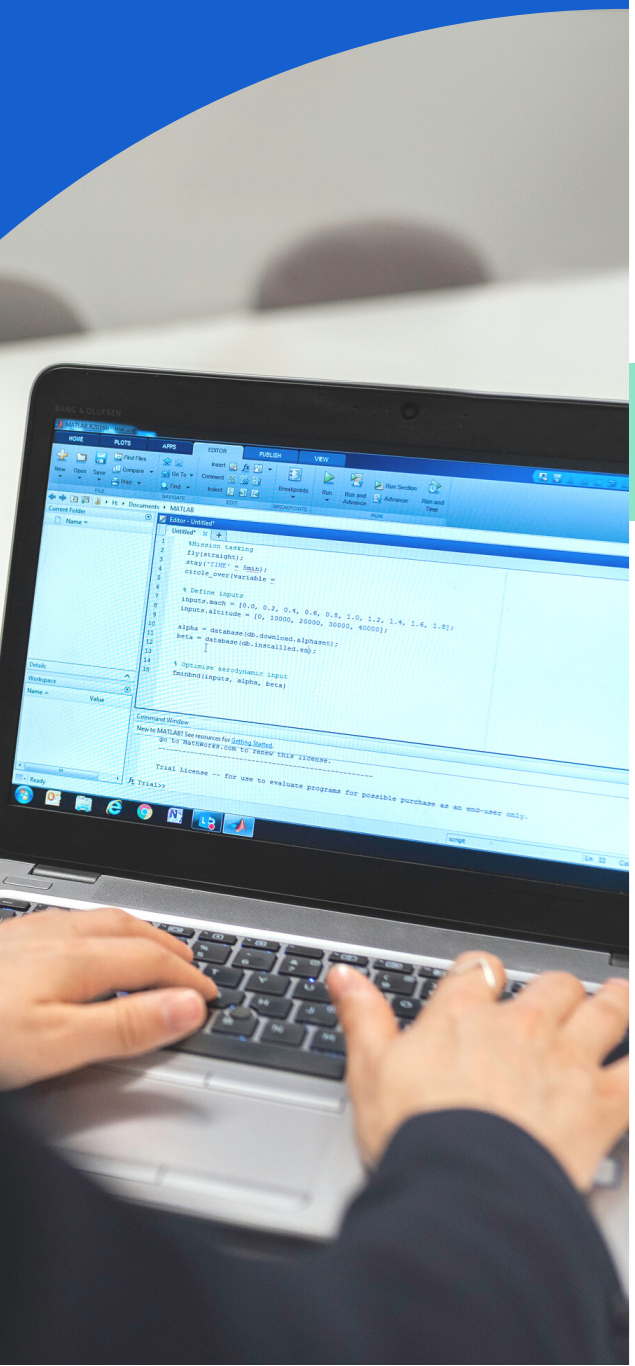
Le Médiateur s'engage à traiter confidentiellement toutes les informations receuillies dans le cadre de sa mission tant à l'égard de la Caisse Régionale que de ses Clients. Il s'engage à ne communiquer à qui que ce soit, les informations qu'il reçoit dans le cadre de l'examen des dossiers et ainsi de 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.

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

L'activité du médiateur



L'activité de médiation

En 2022, le Service de la médiation se décomposait en différentes tâches :

Un travail de la gestion des flux :
- réception des demandes de médiation ;
- enregistrement des demandes ;
- 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 ;
- recueil des pièces et des informations nécessaires au traitement des dossiers ;
- envoi de la proposition de solution aux parties : recueil des réponses à la proposition de solution et enregistrement de la clôture de la médiation.

Un travail d'appréciation et d'analyse des demandes, d'instruction des dossiers, de la production des propositions de solution :
- analyse du dossier ;
- prises de contacts avec les clients et 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 récurrents 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 (ACPR, CCSF, CECMC) et suivi des sessions de formation continue dédiées aux principaux aspects de l'activité du médiateur bancaire (moyens de paiement (fraude), fonctionnement des 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 2022

Les saisines 2022

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.

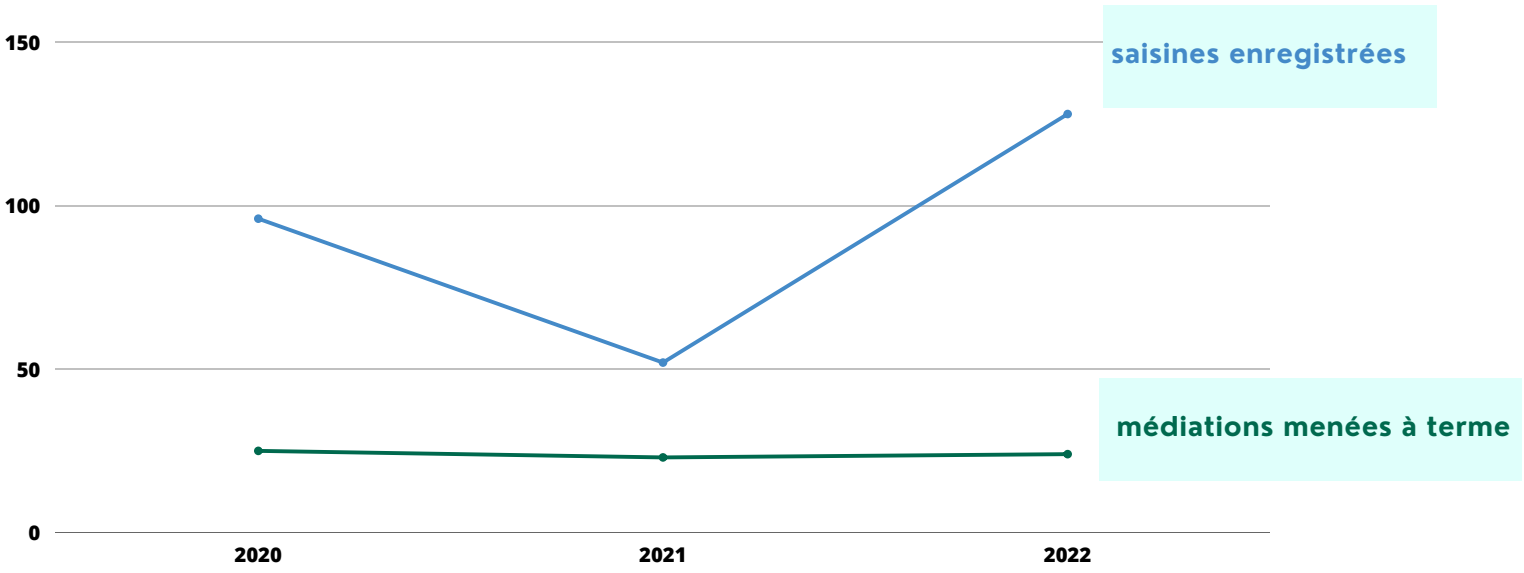
Champ de compétence :

- 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.

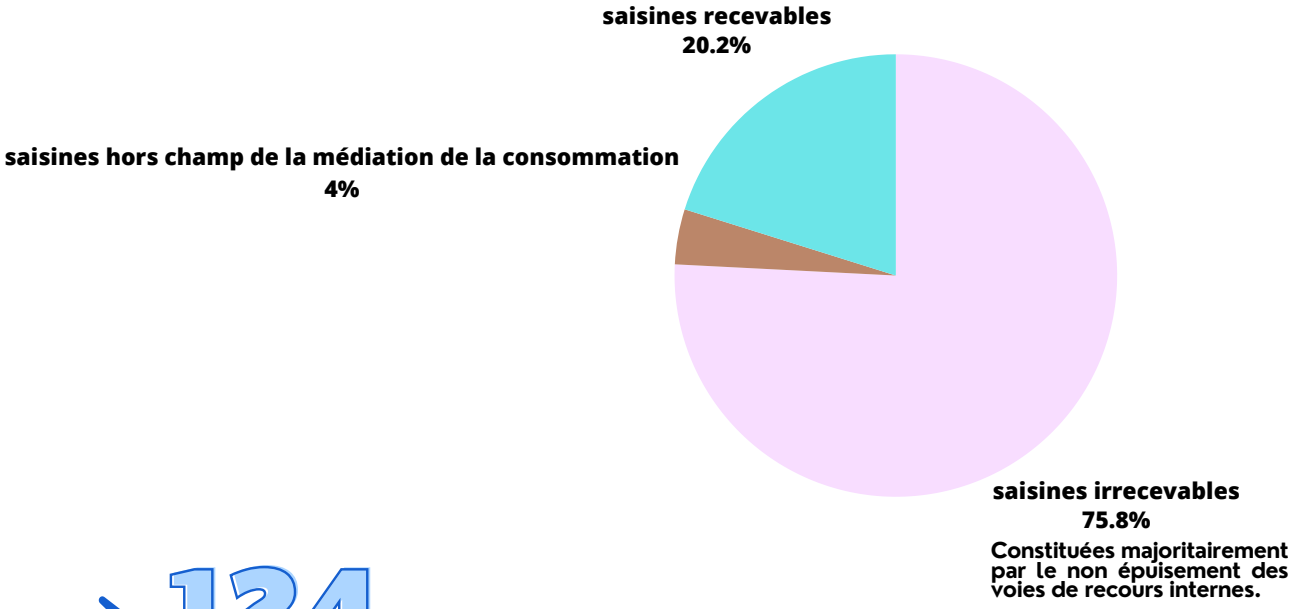
Litiges exclus :

- comme détaillé dans la Charte en annexe page 21

Evolution de l'activité

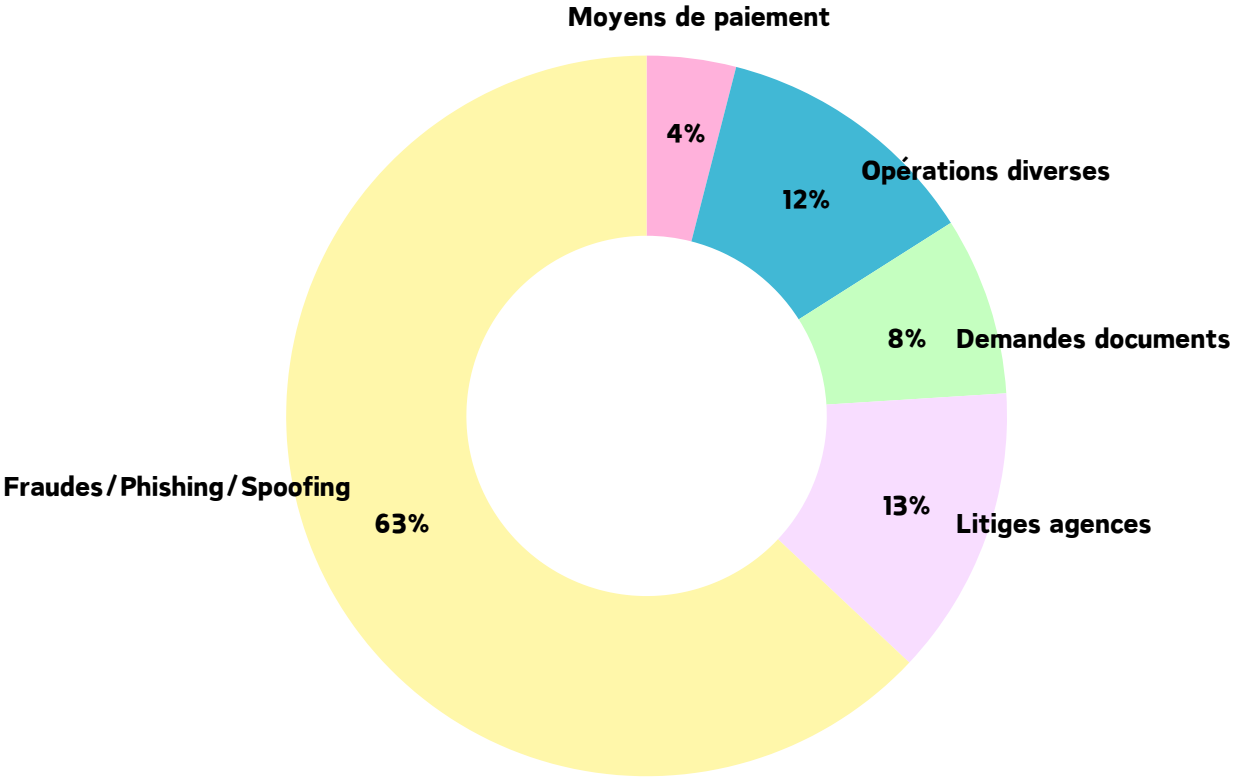


Saisines traitées en 2022



124 saisines traitées en 2022

Répartition des saisines recevables



Evolution irrecevabilités

Motifs d'irrecevabilité	2020	2021	2022
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.	44	24	60
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 consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délais supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.	-	-	-
Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.	-	-	34

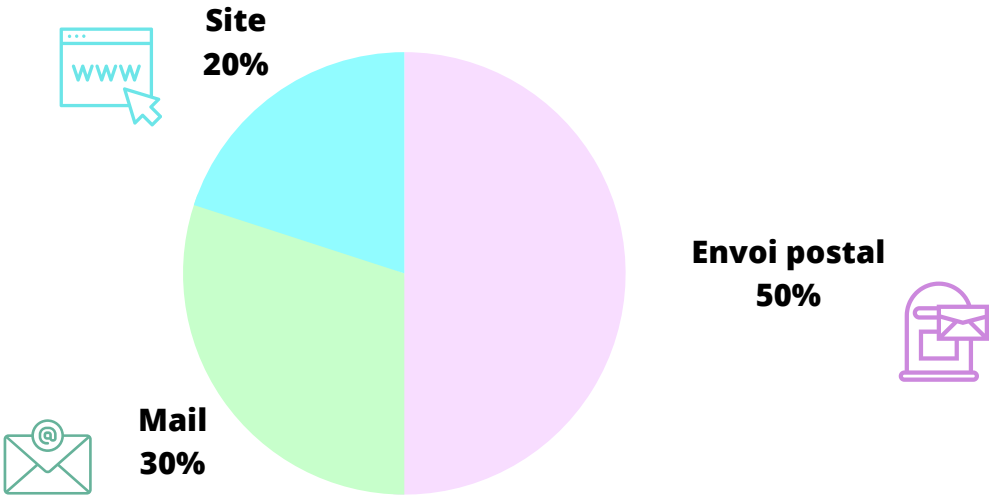
Résultat des médiations au regard des parties

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

24 médiations menées à leur terme en 2022

Pour l'année 2022, le nombre de propositions du médiateurs refusées par l'une des parties est de 11 sur 24 médiations, 5 d'entre elles concernent des refus du consommateur, et 6 d'entre elles concernant des refus de l'établissement de crédit.

Saisines éligibles 2022



Etude de cas

CAS 1 : désaccord relatif au fonctionnement d'un distributeur de billet de banque

Rappel du désaccord :

Lors d'une opération de retrait au distributeur Madame X n'a pas obtenu la somme qu'elle avait saisie sur le clavier alors que son compte avait bien été débité du montant qu'elle avait indiqué.
La banque a informé sa cliente, Madame X, que ce jour-là, le distributeur n'avait fait apparaitre aucun excédent ou opération sous réserve, la banque considérait donc que la somme demandée avait bien été délivrée à Madame X.

Proposition du Médiateur :

Après consultation des documents qui ont été communiqués et entretien du Médiateur avec Madame X afin d'être éclairé dans le détail sur les différentes étapes de l'opération de retrait.
Le Médiateur tenant compte des explications respectives, de la banque et de Madame X, et qui a eu connaissance des dysfonctionnements avérés du distributeur à une date proche du jour du retrait litigieux, a proposé au deux parties un geste commercial de la banque au crédit du compte de Madame X.
Les deux parties ont accepté la proposition du Médiateur.

Etude de cas

CAS 2 : désaccord relatif à un virement frauduleux

Rappel du désacord :

Monsieur Y, qui a fait exécuter des travaux à son domicile, a effectué un paiement par virement bancaire à l'entreprise qui a réalisé lesdits travaux. Or, l'entreprise n'a jamais perçu le montant que Monsieur Y avait pourtant réglé par virement bancaire suivant un relevé d'identité bancaire qui lui avait été communiqué par l'entreprise par voie dématérialisée.

Après recherche par la banque, il s'est avéré que le relevé d'identité bancaire avait été intercepté par un fraudeur qui l'avait en partie modifié pour détourner en sa faveur le paiement de la facture.

La banque a refusé de rembourser Monsieur Y au motif que le virement avait été effectué directement par ce dernier.

Proposition du Médiateur :

Après consultation des documents qui ont été communiqué au Médiateur, le Médiateur n'a proposé aucune indemnisation à Monsieur Y d'une part en raison du devoir de non-immixtion de la banque et d'autre part, en raison du piratage survenu lors de la transmission par voie dématérialisée du RIB entre l'entreprise et Monsieur Y, hors toute intervention de la banque.

Monsieur Y n'a pas accepté la proposition du Médiateur.

Etude de cas

CAS 3 : désaccord relatif à une fraude par chèque bancaire

Rappel du désaccord :

Madame Z qui a mis en vente un meuble sur internet au prix de 1100€, a reçu une proposition d'achat de Monsieur F, celui-ci a proposé un paiement par un chèque de 2500€ provenant d'un compte d'une tierce personne. Monsieur F a justifié ce paiement auprès de Madame Z en lui expliquant que le réel acheteur était la personne titulaire du compte chèque et que lui même agissait pour le compte de l'acheteur. Dans cette opération Madame Z devait donc restituer à Monsieur F le trop-perçu, soit la somme de 1400€.

Madame Z a cédé le meuble et a restitué le trop-perçu de 1400€ à Monsieur F trois jours après le dépôt du chèque de 2500€ sur son compte.

Deux semaines plus tard la banque a informé Madame Z que le chèque de 2500€ était revenu impayé, il s'agissait d'un chèque volé.

Proposition du Médiateur :

Le médiateur n'a pas proposé l'indemnisation que réclamait Madame Z, au motif que celle-ci avait été très imprudente en acceptant les modalités visiblement suspicieuses que lui avait proposées Monsieur F.

Préconisations du Médiateur

Eu égard à l'apparition et à l'augmentation des nouveaux procédés d'escroquerie notamment avec le phishing sur internet et le spoofing téléphonique, qui ont représenté 63% des désaccords entre la banque et ses clients en 2022, le Médiateur préconise à la banque de renforcer l'information de mise en garde de ses clients lors d'appels téléphoniques de toute personne qui se présente à eux comme étant un conseiller ou collaborateur de la banque, à l'instar des informations déjà transmises indiquant que les coordonnées bancaires ne doivent en aucun cas être communiquées.

En raison des substitutions des relevés d'identité bancaire transmis par voie dématérialisée, le Médiateur préconise également à la banque de recommander à ses clients, lors de toute opération de virement par ces derniers, de procéder à une vérification stricte de l'identité bancaire du bénéficiaire du virement notamment par un appel téléphonique directement au bénéficiaire.

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

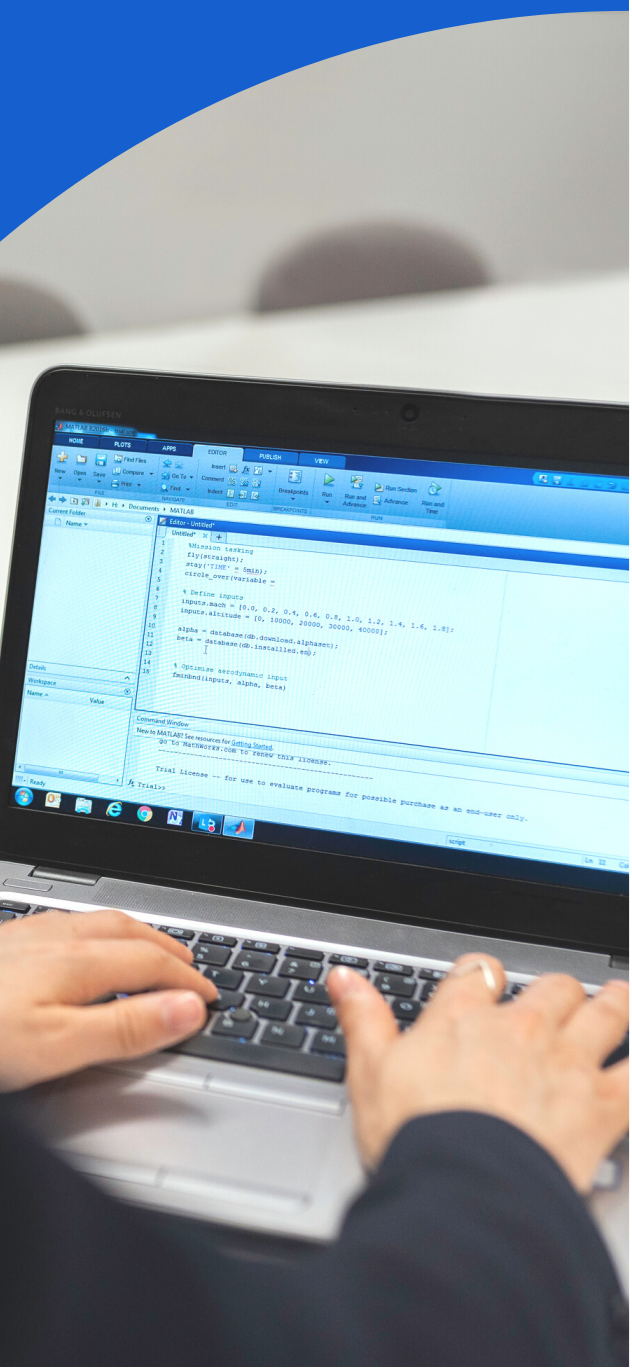
↓

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.

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