

*Le Médiateur du CIC*

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

**2016**

**Juin 2017**

# SOMMAIRE

Qui est le médiateur du CIC

Le mot du médiateur

Le rapport d'activité du médiateur

- Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui sont soumis au médiateur et ses recommandations pour les éviter
- Les proportions de litiges que le médiateur a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus
- Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption
- La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges
- Le pourcentage des médiations qui sont exécutées
- L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers
- Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable

## Qui est le médiateur du CIC

**Bernard SCHILLINGER** est le médiateur du Groupe Crédit Mutuel qui inclut les banques CIC, Créatis et Monabanq. Il a été désigné Médiateur le 1<sup>er</sup> février 2016 par l'organe collégial paritaire sous l'égide du Comité Consultatif du Secteur Financier. Il est titulaire d'un mandat de médiateur pour 3 années ; ce statut est une garantie de son indépendance et de son impartialité.

Il est inscrit par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation sur la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3.

Il est titulaire du Diplôme d'Etudes Comptables Supérieures et du Diplôme d'Etudes Supérieures de l'Institut Technique de Banque.

Son parcours professionnel s'est essentiellement déroulé au sein du secteur bancaire lui permettant d'avoir une connaissance approfondie des différents produits bancaires et du droit de la consommation.

En charge durant de nombreuses années de la fonction du contrôle de la banque de détail, il maîtrise les caractéristiques des produits bancaires et a été garant du respect des règles du droit de la consommation par le réseau.

### **Comment contacter le médiateur :**

La saisine du Médiateur se fait exclusivement par écrit :

- Sur son site, au moyen du formulaire de saisie à disposition

<https://www.lemediateur-cic.fr>

- Par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur du CIC  
63, Chemin Antoine Pardon  
69160 TASSIN LA DEMI LUNE

La liste des établissements (appelés « les professionnels ») du ressort du médiateur figure en annexe.

## **Le mot du médiateur**

Ma candidature a été proposée par le Conseil d'Administration de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel en date du 18 novembre 2015 pour occuper le poste de Médiateur du Groupe Crédit Mutuel en remplacement de Monsieur Michel LAGADU qui avait décidé de mettre un terme à sa fonction. Le changement de médiateur a coïncidé avec la mise en application des nouveaux textes réglementaires portant sur le traitement extrajudiciaire des litiges de la consommation avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Les nouveaux textes, transposant en droit français les dispositions européennes, ont voulu un rehaussement des exigences de la médiation et du référencement du médiateur sous l'autorité de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) entraînant un profond changement du traitement opérationnel des saisines dont les contours ont été validés par la CECMC. En particulier, l'organisation du dispositif de médiation doit garantir l'indépendance du médiateur.

A ce titre, le principe de la stricte séparation entre le professionnel et le médiateur est scrupuleusement respecté. Pour garantir mon indépendance, le service de médiation a été renforcé en effectif et en compétence de manière à pouvoir traiter l'ensemble des saisines de façon indépendante. Le personnel est placé sous mon autorité. Le principe de confidentialité est respecté.

Mes avis et recommandations reposent sur l'examen attentif de chaque litige. Ils sont rendus en équité et/ou en droit.

La création d'un site internet dédié favorise l'instruction du dossier et la communication avec le consommateur. Mon site internet est indépendant de celui de la banque.

Pour les clients, ces évolutions se traduisent par un changement notable puisque, par le passé, le Groupe Crédit Mutuel avait acté que le médiateur traitait l'ensemble des demandes à l'exception de celles n'entrant pas dans son domaine de compétence, principalement celles relatives aux comptes professionnels, aux assurances et au crédit. Les chiffres 2016 ne peuvent, de ce fait, être comparés à ceux de l'année 2015.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les conditions de saisine du médiateur sont clairement énoncées par la loi. Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- 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 dans la charte de la médiation
- 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 délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le champ de compétence est précisé par la loi. Il ne concerne que les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, c'est-à-dire principalement les litiges liés :

- à la convention de compte, à son fonctionnement, à sa tarification, à la clôture et au transfert de compte
- à la bonne exécution par la banque des contrats relatifs aux opérations de crédits, produits d'épargne, services financiers ou aux opérations connexes aux services et produits précités
- aux ventes de produits ou de services « groupés » ou de services « à primes »
- à la commercialisation des contrats d'assurances directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués

Un nombre important de saisines concerne l'octroi de crédit. Si le médiateur est compétent pour apprécier le respect des normes d'octroi, si l'information précontractuelle a bien été délivrée voire le cas échéant pour statuer sur un défaut de conseil, en revanche, la décision d'accorder ou non un crédit relève du libre arbitre de la banque. Il en est de même pour les demandes de renégociation de taux.

Le même principe vaut pour les décisions de refus d'ouverture de compte et les clôtures de comptes ainsi que la politique commerciale de la banque et les litiges d'ordre relationnel.

S'agissant des litiges financiers (services d'investissements, instruments financiers), une convention de répartition a été signée début 2017 avec le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers.

Les principaux thèmes des saisines portent sur la tarification bancaire, les contrats de crédit et les moyens de paiement. Ils sont détaillés dans le rapport d'activité. Le contenu du rapport a pour objectif de mieux cerner les différentes problématiques soulevées.

Dans 47 % des cas, j'ai émis des avis favorables au consommateur qui ont été suivis par les deux parties dans 94% des cas.

Enfin, j'ai constaté que la mise en place de la nouvelle organisation a induit une augmentation sensible de la charge de travail du service de médiation même si le nombre de saisines dans le champ de compétence de la médiation a fortement baissé du fait des nouvelles règles.

Cette charge de travail supplémentaire, conjuguée à la nécessité de revoir les procédures et les aspects techniques du site internet, a entraîné un allongement de la durée moyenne du traitement des dossiers, ce qu'ont déploré à juste titre quelques consommateurs.

En conclusion, l'année 2016 est une année de transition avec la mise en place progressive du dispositif de médiation conforme à la nouvelle réglementation.

Paris, Juin 2017

**Bernard SCHILLINGER**

# Le rapport d'activité du médiateur

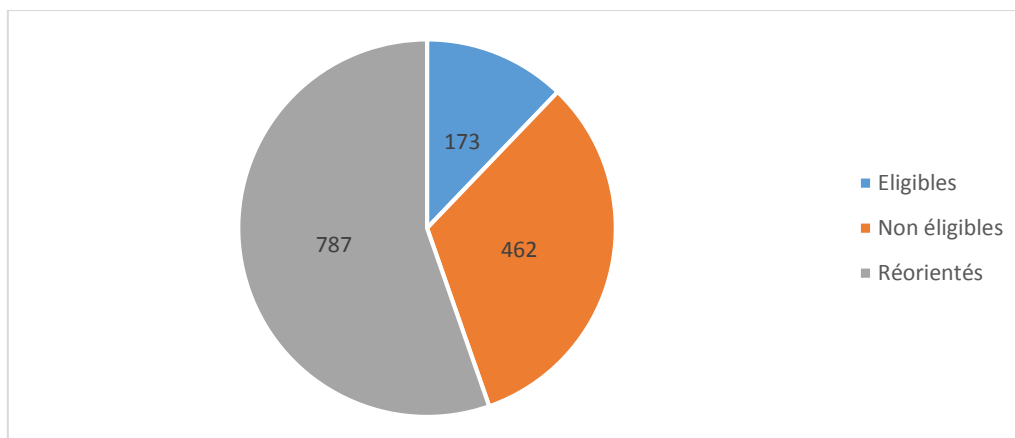
## Données générales

Les données générales ci-après sont communiquées conformément à l'article R. 614-2 du code de la consommation.

Aucune comparaison n'est possible par rapport à l'exercice 2015 du fait du changement des conditions de saisine applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2016 en vertu des nouvelles dispositions en matière de règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.

### 1) Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet

Le nombre de saisines au cours de l'année 2016 s'élève à **1422**, se répartissant comme suit :

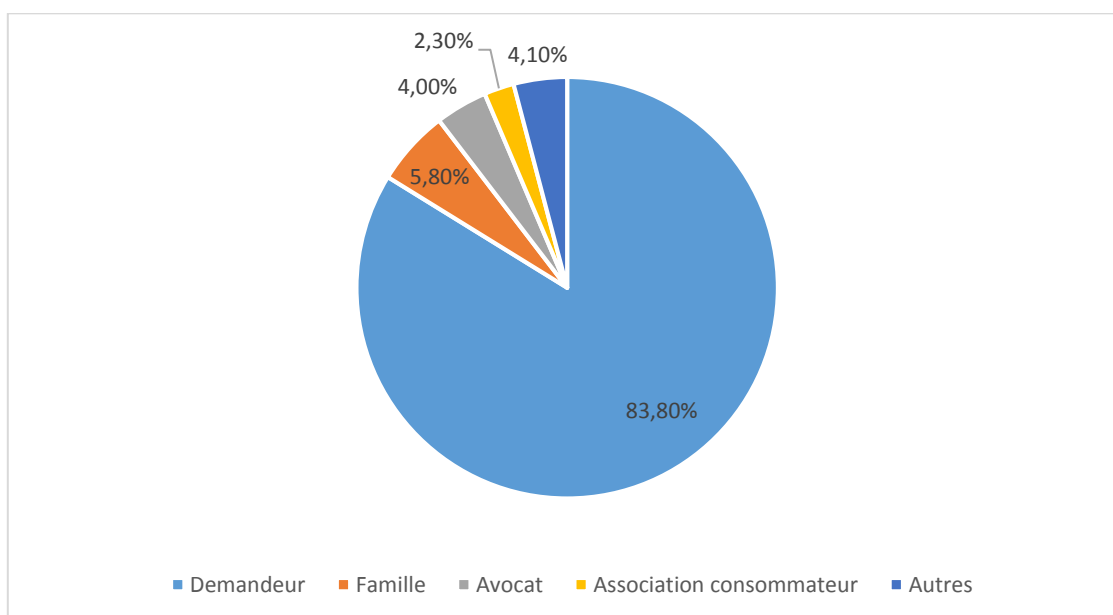


Il ressort que les dossiers éligibles, c'est-à-dire entrant dans le champ de compétence du médiateur, conformément à la charte de médiation, représentent **12 %** des saisines soit un total de **173**.

Près de **1 dossier sur 3** n'est pas éligible, donc hors champ de compétence, pour les motifs indiqués plus loin.

**55%** dossiers sont réorientés vers les professionnels en raison du non épuisement des recours auprès de ces derniers. En effet, même lorsque l'objet du litige entre dans le champ de compétence du médiateur, le consommateur doit justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite.

Concernant les saisines dans le domaine de compétence du médiateur, elles proviennent à hauteur de 84% des demandeurs et à hauteur de 6% d'avocats et d'associations de consommateurs. Près de 6% des saisines sont adressées par un membre de la famille.



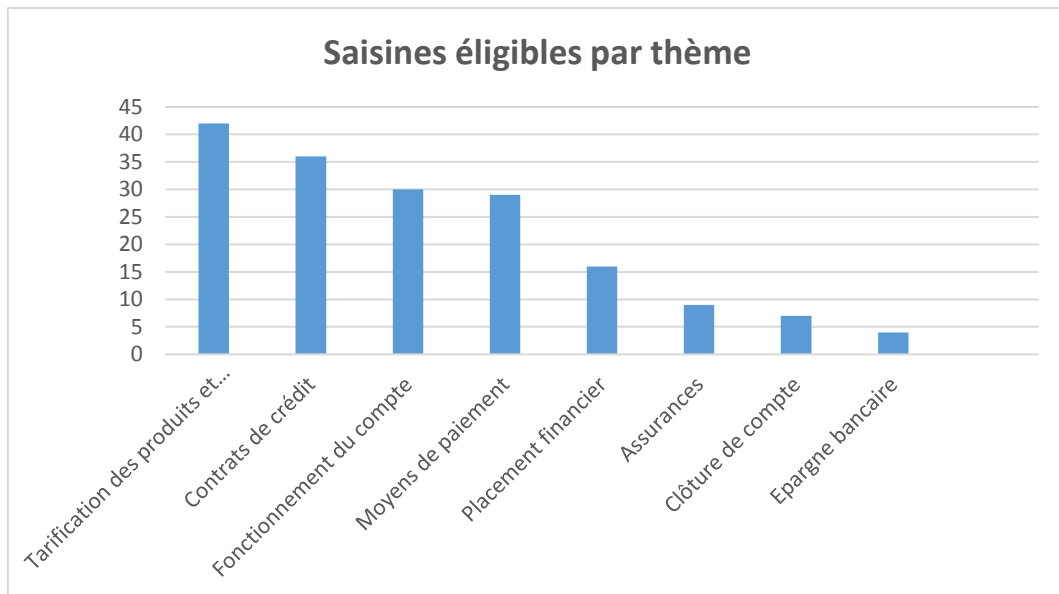
## **2) Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui sont soumis au médiateur et ses recommandations pour les éviter**

Les 5 principaux thèmes des dossiers entrant dans la compétence du médiateur concernent :

- la tarification des produits et services 24%
- les contrats de crédit 21%
- le fonctionnement du compte 17%
- les moyens de paiement 17%
- le placement financier 9%

et totalisent 88% des saisines éligibles.





Les questions et sujets qui reviennent les plus fréquemment concernent les thèmes ci-après :

### Les frais bancaires

La généralisation des frais de tenue de compte au 1<sup>er</sup> janvier 2016 a donné lieu à plusieurs contestations sur leur légitimité. Les saisines se sont multipliées sous l'effet de l'abondance d'articles dans la presse. L'information préalable prévue par la loi MURCEF a été effectuée dans les règles par les professionnels, de sorte que les consommateurs qui ont contesté le principe de la tarification n'ont pas obtenu gain de cause.

Les litiges portant sur les frais de suivi de compte ont été examinés attentivement en prenant en compte la situation financière du consommateur.

Pour les consommateurs en situation de fragilité financière, j'ai recommandé au professionnel de les faire bénéficier de l'offre adaptée même s'ils ne rentrent pas strictement dans les critères définis. L'offre ad hoc permet alors une tarification réduite davantage proportionnée à la situation financière du consommateur.

Plus généralement, les demandes de rétrocessions de frais sollicitées par les consommateurs doivent être motivées pour pouvoir apprécier pleinement le bien-fondé de leur demande et émettre une proposition de solution la plus juste possible.

Chaque cas a fait l'objet d'un examen détaillé. Les critères pris en compte pour émettre une proposition de solution sont principalement les suivants :

- la situation familiale et professionnelle
- la concentration des frais sur une courte période
- le total des frais journaliers
- l'appréciation du fait générateur
- l'analyse du fonctionnement du compte
- le niveau des rétrocessions déjà accordées antérieurement
- l'accompagnement par le professionnel du consommateur en difficulté.

L'analyse de la saisine prendra une dimension différente selon que le consommateur est en situation de fragilité financière ou de difficulté passagère (chômage, séparation, décès conjoint, ...) ou s'il a des revenus suffisants mais un niveau de dépenses trop élevé.

Dans quelques cas, j'ai préconisé au professionnel d'accompagner le client pour sortir des difficultés. Dans d'autres cas, j'ai préconisé une simplification de la gestion des comptes, les consommateurs ayant plusieurs comptes courants au sein du groupe famille, ce qui démultiplie les frais de suivi de compte.

Quelques consommateurs ont contesté le principe des commissions d'intervention. La commission d'intervention a été définie dans la loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013 qui a modifié le code monétaire et financier. Ce dernier prévoit un plafonnement du montant de cette commission motivée par le traitement des irrégularités de fonctionnement du compte. Cette commission ne rémunère pas le dépassement du solde de son compte de dépôt ou de l'autorisation de découvert convenue mais le service distinct par lequel la Banque a analysé l'irrégularité survenue sur le compte.

Quelques consommateurs ont contesté le montant des frais de succession. Ces frais sont justifiés par le traitement administratif et règlementaire consécutif à un décès. Le litige relève alors d'un geste commercial du professionnel.

Des consommateurs bénéficiaires d'une carte bancaire à autorisation systématique ont contesté les frais bancaires appliqués au motif que l'autorisation systématique préalable à tout paiement ne devrait pas générer de frais bancaires. Si des prélèvements viennent s'intercaler dans l'intervalle, ils peuvent générer des commissions d'intervention suite à la position débitrice du compte courant.

3 recommandations sont formulées aux professionnels :

- mettre en place une alerte si les frais dépassent un certain niveau
- rendre plus lisible la fiche de présentation (« fiche zoom ») de la carte à autorisation systématique MOA ELECTRON
- harmoniser les libellés des frais de renégociation des crédits sur les extraits de comptes et les offres de prêt

### Les indemnités de remboursement anticipé

Le contexte bancaire de 2016 a été marqué par une forte activité de rachats de crédit. Il en est résulté un accroissement du nombre de demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé prévues contractuellement pour des cas qui ne relèvent pas de ceux prévus expressément par la loi. Dans cette hypothèse, l'exonération des indemnités de remboursement anticipé relève du geste commercial à l'initiative du professionnel.

L'article L. 313-48 du code de la consommation prévoit qu'aucune indemnité n'est due par l'emprunteur en cas de remboursement par anticipation lorsque le remboursement est motivé par la vente du bien immobilier faisant suite à un changement du lieu d'activité professionnelle de l'emprunteur ou de son conjoint, par le décès ou par la cessation forcée de l'activité professionnelle de ces derniers.

Les litiges ont porté sur l'appréciation de la notion de cessation forcée de l'activité professionnelle et sur le lien de causalité entre la vente du bien immobilier et le changement d'activité professionnelle.

### Les chèques falsifiés et les faux chèques

Le nombre de dossiers pour des chèques falsifiés s'est amplifié en 2016. Il s'agit souvent de chèques émis par le consommateur au profit du Trésor Public ou d'une entreprise, puis volés dans le circuit d'acheminement du courrier pour être ensuite encaissés et retirés en espèces avant clôture du compte du bénéficiaire. Le chèque étant débité sur son compte, le consommateur ne se rend compte de la fraude que lorsque le bénéficiaire d'origine le relance, dans la totalité des cas au-delà du délai de rejet règlementaire de 60 jours.

En l'absence de falsification apparente du chèque, la banque tirée et la banque bénéficiaire se retranchent légitimement derrière ce motif pour refuser la prise en charge, ce qui ne m'a pas permis de trouver un accord de règlement amiable.

Certains consommateurs ont aussi été victimes d'arnaques sur internet en mettant en vente un objet contre paiement d'un chèque bancaire qui s'est avéré être un faux chèque. Je ne peux qu'inviter les consommateurs à s'entourer d'un maximum de précautions et demander un avis de conformité du chèque en cas de doute.

Enfin, je n'ai pas donné raison au consommateur qui remet à l'encaissement un chèque qui s'avère être faux alors que la remise n'a pas de fondement économique (remise de chèque pour compte d'autrui par exemple).

### Les fraudes à la carte bancaire

Les fraudes à la carte bancaire sont prises en charge par les professionnels lorsqu'elles répondent aux critères d'éligibilité. A ma demande, deux cas ont fait l'objet d'un réexamen et ont donné lieu à réparation du préjudice.

### Désolidarisation

Les désolidarisations de comptes, suite notamment aux séparations et divorces, sont souvent source de litiges. En effet, la situation est mal comprise par les consommateurs qui ignorent la portée juridique d'un compte joint, en particulier l'effet de la clause de solidarité passive en vertu de laquelle chacun des cotitulaires répond du solde éventuellement débiteur du compte.

Concernant les crédits, conformément au principe selon lequel le contrat fait la loi des parties, les époux coemprunteurs restent tenus vis-à-vis de la banque tant que celle-ci ne les a pas déchargés de la dette. Les accords entre époux ou les décisions de justice relatifs à la répartition du passif entre les époux sont inopposables à la banque.

Très souvent, ces litiges relèvent de la compétence exclusive de la banque et sont assimilables à une décision de crédit, et le rôle du médiateur est de s'assurer de la bonne exécution des contrats.

Je recommande toutefois aux professionnels de renforcer les actions de formation du personnel sur cette thématique pour favoriser la meilleure gestion possible des demandes de désolidarisation bancaire par les consommateurs.

### Taux effectif global (TEG)

Plusieurs saisines sont consécutives aux publicités faites par des associations et des personnes qui font commerce sur internet de leur expertise prétendant que la majorité des TEG contenus dans les contrats de prêts des banques sont faux.

En équité, je n'ai pas donné suite aux demandes des emprunteurs s'il n'était pas démontré que le consentement était vicié ou si le préjudice n'était pas avéré.

D'ailleurs, la Cour de Cassation a infléchi sa jurisprudence sur la portée des erreurs en matière de TEG, et certains emprunteurs ont perdu en justice et ont même été condamnés à payer des frais au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

### Assurance emprunteurs

Quelques saisines portent sur la garantie de l'assurance emprunteurs et notamment sur les refus de prise en charge, comme par exemple les contrats à tirage où les garanties sont appréciées à chaque décaissement.

Dans 3 cas, les consommateurs ont obtenu gain de cause suite au réexamen des conditions de l'assurance.

### Placements financiers

Cette rubrique englobe dans les données statistiques tous les litiges financiers qu'ils relèvent ou non de la compétence du médiateur public de l'Autorité des Marchés Financiers.

Ils concernent principalement :

- les contrats d'assurance vie (avance, rachat, choix du support, performance, acceptation bénéficiaire)
- les débloqués anticipés en matière d'épargne salariale
- la transmission d'ordres de bourse
- la tenue du compte titres (Plan Epargne Actions, successions)

Pour les saisines portant sur des produits réglementés (Epargne Salariale, PERP), je n'ai pas accédé aux demandes des consommateurs lorsque le motif n'était pas conforme aux textes réglementaires en vigueur.

Du fait de la convention de répartition signée avec le médiateur de l'AMF début 2017, le rapport d'activité de l'exercice 2017 distinguera les litiges financiers entrant dans le cadre de la convention avec indication des informations statistiques propres à cette catégorie de litiges.

### **3) Les proportions de litiges que le médiateur a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus**

Les refus de traitement des dossiers concernent les dossiers hors champ de compétence du médiateur et les dossiers réorientés.

#### Dossiers hors champ de compétence

Le principal motif de non-éligibilité tient au fait que la demande émane de professionnels, ce qui représente près de 40% des refus. Un quart des refus concerne le crédit, principalement les saisines portant sur l'octroi. Environ 16% des refus concerne l'assurance.

Les dossiers non éligibles sont transmis aux professionnels pour traitement après l'accord du réclamant.

### Dossiers réorientés

Les dossiers réorientés concernent exclusivement les dossiers pour lesquels les voies de recours préalables n'ont pas été épuisées.

Ils sont transmis aux professionnels pour traitement après l'accord du réclamant.

#### **4) Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption**

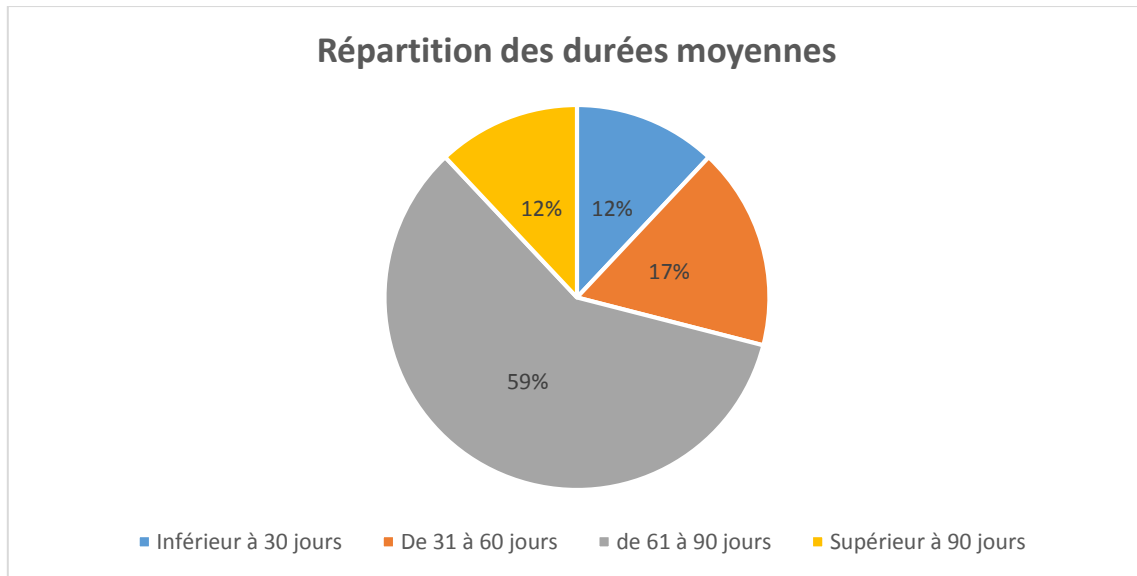
Le nombre de médiations interrompues se limite à 2 : un litige de succession allant au-delà du seul domaine bancaire où j'ai laissé la justice trancher, et un litige où l'Avocat a saisi la justice en cours de médiation.

#### **5) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges**

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **69 jours**. Il s'agit du délai moyen entre la date de réception de la saisine et la réponse définitive. Il s'agit donc d'une fourchette haute, le délai étant calculé par rapport à la date de la saisine et non la date de l'accusé de réception qui confirme l'éligibilité du dossier après vérification des critères de recevabilité.

Ce délai s'est allongé en 2016 sous l'effet des travaux nécessaires à la mise en place du nouveau processus organisationnel de la médiation de la consommation.

Plus en détail :



#### **6) Le pourcentage des médiations exécutées**

Le pourcentage des médiations qui ont été exécutées est de **100%**. Les professionnels ont donné suite à l'intégralité des dédommagements proposés et acceptés. Un suivi est réalisé par le secrétariat de la Médiation.

#### **7) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers**

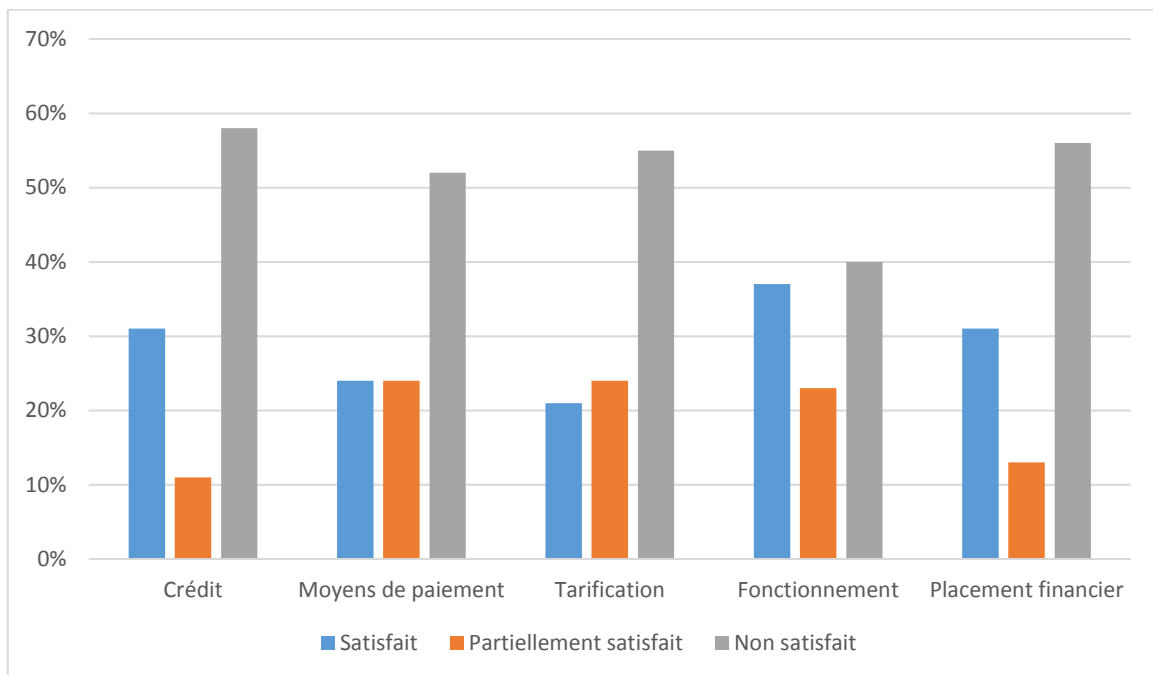
Le lien sur le site de l'Union Européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

## 8) Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable

Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur s'élève à **47%** dont 29% totalement satisfait et 18% partiellement satisfait.

Dans **53%** des cas, la solution proposée est en faveur des professionnels.

Ci-dessous la ventilation des pourcentages de satisfaction du consommateur pour les 5 principaux thèmes :



**94 %** des litiges ont été résolus à l'amiable. Par contre, **6%** des litiges, soit 11, n'ont pas été résolus à l'amiable dont :

- Refus de la banque 7
- Refus du client 2
- Médiation interrompue 2



## **ANNEXE**

### **Liste des professionnels**

CIC EST

CIC IDF

CIC LYONNAISE DE BANQUE

CIC OUEST

CIC NORD-OUEST

CIC SUD-OUEST

CIC BANQUE TRANSATLANTIQUE

TRANSATLANTIQUE GESTION

DUBLY DOUILHET GESTION

CIC EPARGNE SALARIALE

CIC IBERBANCO