

Le Médiateur de Créatis

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

2017

Juin 2018

SOMMAIRE

Le médiateur de Créatis

Avant-propos

Les principes de la médiation

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 de Créatis

Bernard SCHILLINGER est le médiateur du Groupe Crédit Mutuel qui inclut les banques CIC, Créatis et Monabanq. Il a été désigné Médiateur le 1^{er} février 2016 par l'organe collégial paritaire sous l'égide du Comité Consultatif du Secteur Financier. Il est titulaire du 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-creatis.fr>

- Par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de Créatis
63, Chemin Antoine Pardon
69160 TASSIN LA DEMI LUNE

Avant-propos

Les mots introductifs du rapport de l'année 2016 avaient mis l'accent sur le processus du nouveau dispositif portant sur le traitement extrajudiciaire des litiges de la consommation avec effet au 1^{er} janvier 2016, ainsi que sur l'organisation et les moyens mis en œuvre pour répondre aux nouvelles exigences. J'avais conclu 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 entrant 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 reproché à juste titre quelques consommateurs.

L'année 2017 n'a pas permis d'inverser la tendance et d'améliorer les délais de traitement, le renforcement de l'équipe de médiation prévu début 2017 n'ayant pu se concrétiser qu'au mois d'octobre. Ainsi, le délai moyen de réponse s'établit à 73 jours ce qui n'apparaît pas satisfaisant.

Le nombre de saisines éligibles se limite à 13 et concerne essentiellement la tarification. Je dois déplorer la proportion trop importante de saisines non recevables du fait du non épuisement des recours de deuxième niveau. Elles représentent plus de la moitié des saisines, et génèrent des travaux administratifs chronophages qui pénalisent les délais de traitement des saisines recevables, sans oublier de souligner que l'application de la nouvelle réglementation du traitement des litiges génère déjà un surcroît de ces travaux administratifs.

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

Globalement dans 41% des cas, j'ai émis des avis favorables au consommateur qui ont été suivis par les deux parties dans 100% des cas.

En 2018, la mise en place d'une base de données permettra une meilleure restitution qualitative et quantitative des constats. Par ailleurs, l'embauche d'une assistante début mars 2018 sera de nature à favoriser la rapidité des traitements des dossiers entrants.

Au final, l'année 2017 est une année de consolidation pour donner au processus de médiation la robustesse nécessaire conforme aux exigences de l'autorité de régulation.

Paris, Juin 2018

Bernard SCHILLINGER

Les principes de la médiation

Depuis le 1^{er} 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.

En matière d'assurance, seuls les litiges liés à la commercialisation des contrats d'assurances entrent dans le champ de compétence du médiateur. Les litiges portant sur l'exécution des contrats d'assurance ainsi que les sinistres relèvent du médiateur de l'assurance.

S'agissant des litiges financiers (services d'investissements, instruments financiers), compte tenu de la convention de répartition avec le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, le consommateur a la faculté de choisir entre le médiateur du professionnel ou le médiateur public, mais ce choix est irréversible.

Enfin, la médiation ne s'applique qu'aux consommateurs personnes physiques, ce qui exclut du champ de compétence les saisines des consommateurs agissant au titre d'une personne morale même si leur objet n'est pas professionnel (SCI par exemple).

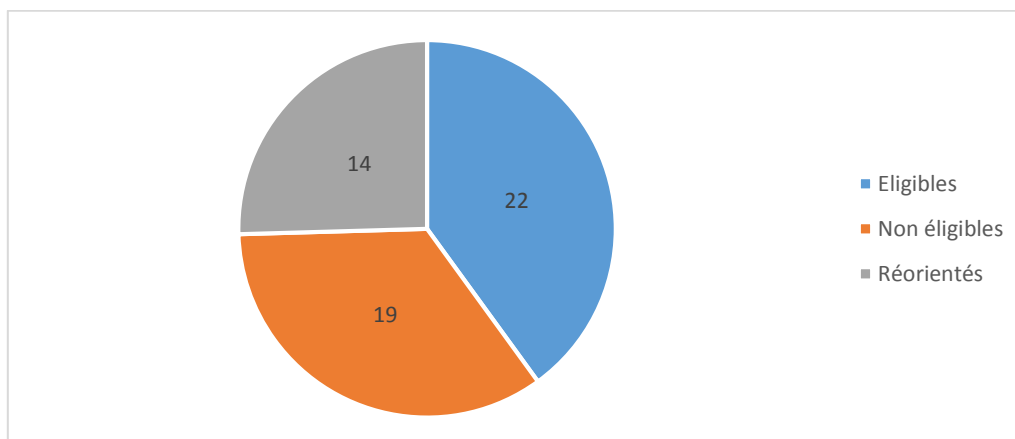
Rapport d'activité

Données générales

Les données générales ci-après sont communiquées conformément à l'article R. 614-2 du code 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 2017 s'élève à **55** contre **41** en 2016, 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 **40%** des saisines soit un total de **22**.

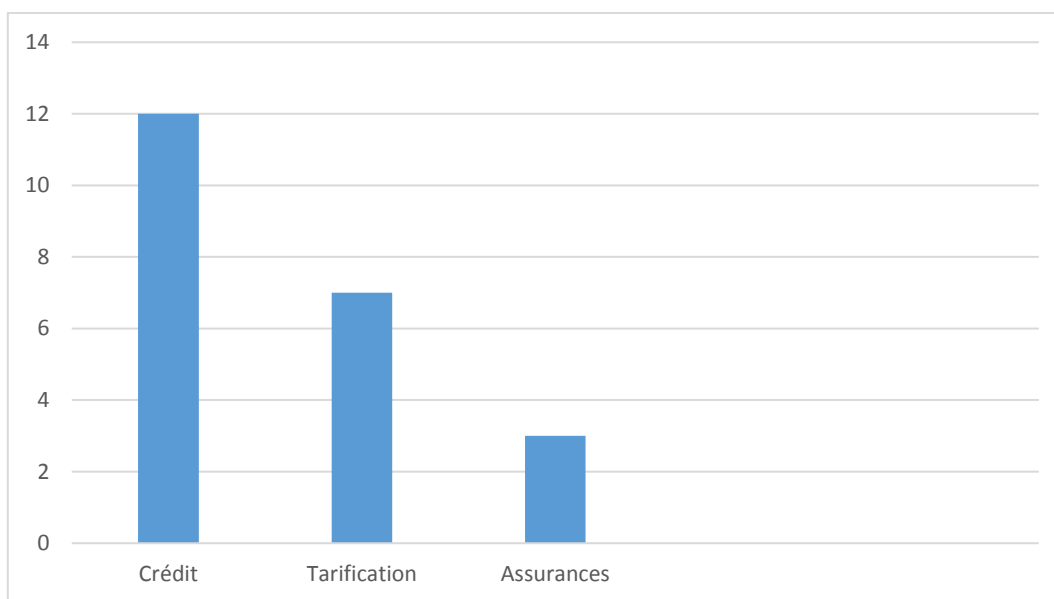
35% des dossiers ne sont pas éligibles, donc hors champ de compétence, pour les motifs indiqués plus loin.

25% des dossiers sont réorientés vers le professionnel en raison du non épuisement des recours auprès de ce dernier. 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 exclusivement des demandeurs à l'exception de 2 cas.

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

Le thème principal des dossiers entrant dans la compétence du médiateur concerne le crédit et concentre 55% des saisines en cohérence avec l'activité de Créatis.



Sur le total des 22 saisines, le professionnel a réglé le litige aussitôt après la saisine dans 3 cas ce qui démontre sa réactivité pour apporter une solution au litige dans les meilleurs délais. Dans 1 cas, le consommateur a abandonné sa demande.

Dans 5 cas, j'ai émis une proposition en faveur du consommateur:

- réparation du dommage causé par l'absence de prise en compte par le professionnel de la demande de changement des coordonnées bancaires
- l'application rétroactive d'une tarification réduite, le consommateur répondant aux critères de fragilité financière
- l'accord donné par le professionnel pour réexaminer la dette (2 cas)
- l'explication et la justification du paiement d'une échéance de prêt.

Dans les cas restants, les consommateurs n'ont pas obtenu satisfaction principalement pour les demandes ci-après :

- la demande était du ressort exclusif du professionnel : demande de désolidarisation, demande de réaménagement de la dette
- contestation de l'assurance emprunteurs alors que le devoir d'information du professionnel a été respecté
- mise en cause du défaut de conseil du professionnel alors que le dossier répond aux critères de solvabilité conformes aux normes
- contestation des encours résiduels consécutivement à une incompréhension par le consommateur du mode de calcul et de comptabilisation des échéances impayées
- la remise en question des conditions de l'offre de crédit dûment acceptée

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

Les dossiers non éligibles concernent dans la quasi-totalité des cas l'octroi de crédit qui est du ressort exclusif du professionnel.

Les dossiers non éligibles sont transmis au professionnel 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 au professionnel du consommateur pour traitement après accord.

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

Aucune médiation n'a fait l'objet d'une interruption.

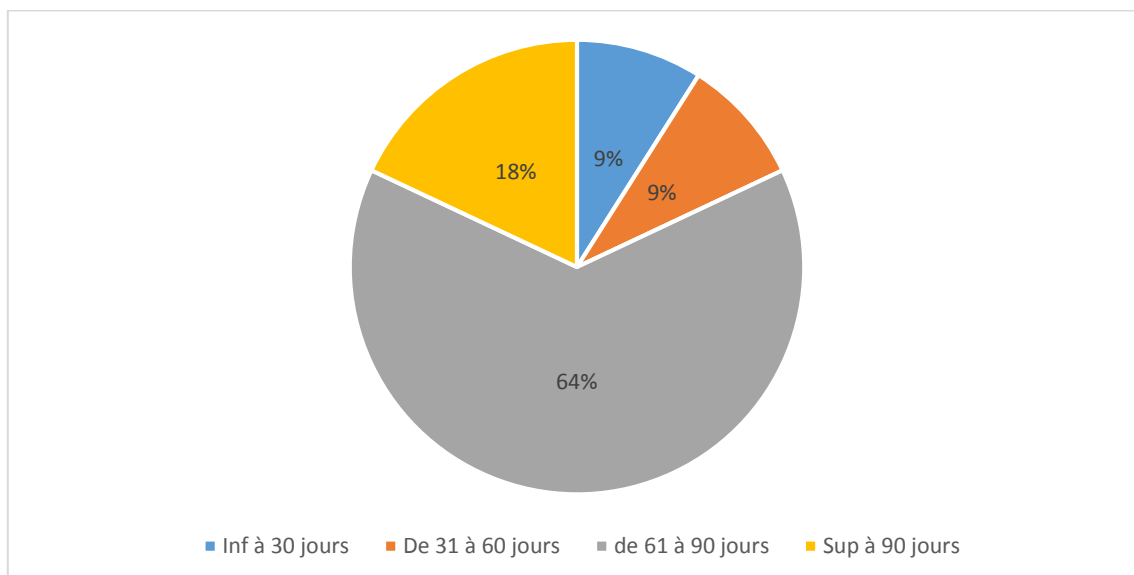
5) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **73 jours** après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne près de **6 jours** après la saisine et ce après vérification des critères de recevabilité.

Le délai total s'est allongé en 2017 en raison du sous-dimensionnement de l'équipe de médiation durant les 9 premiers mois de l'année.

En cas de dépassement du délai de 90 jours, un courrier est adressé au consommateur pour l'informer du retard.

Plus en détail :



6) Le pourcentage des médiations exécutées

Le pourcentage des médiations qui ont été exécutées est de **100%**. Le professionnel a 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 **41%** dont **27%** totalement satisfait et **14%** partiellement satisfait.

100 % des litiges ont été résolus à l'amiable. Aucun refus du professionnel ou du client n'est à relever.