

Le Médiateur de Créatis

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

2018

Juin 2019

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
- Les recommandations

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 qui a reconduit son mandat pour une durée de 3 ans en mai 2019. 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 principaux indicateurs de l'année 2018 font ressortir les évolutions suivantes :

- Le nombre de saisines s'élève à **46** en baisse de 16% par rapport à 2017.
- 72% des saisines ne sont pas recevables car elles sont hors du champ de compétence du médiateur ou en raison du non épuisement des recours préalables
- Les principaux litiges portent sur le contrat de crédit, en cohérence avec l'activité principale de Créatis
- Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur s'élève à **54%**
- Le délai moyen de traitement des dossiers se situe à **64 jours**, en amélioration de 9 jours par rapport à l'exercice précédent.

Paris, Juin 2019
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 de clôtures de comptes ainsi que de 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 la gestion des 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

Chiffres clés de l'année 2018

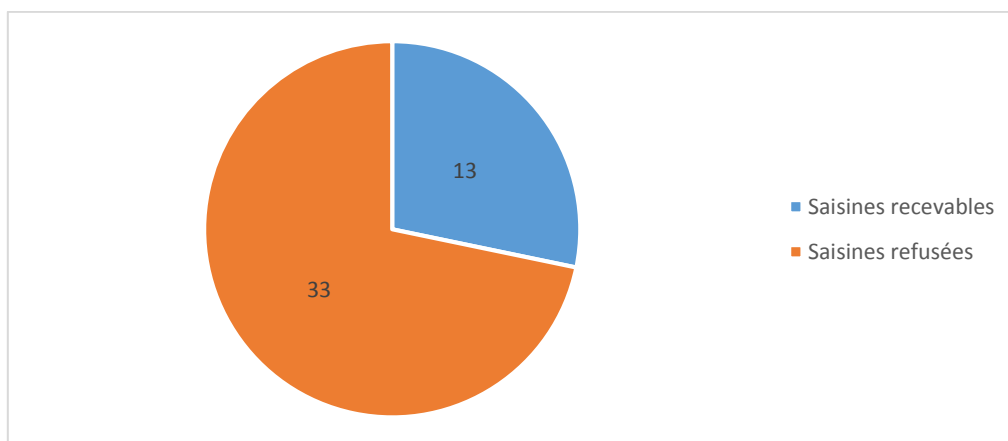
Ensemble des saisines	46
<i>qui se décompose en</i>	
► Saisines refusées	33
►► Saisines hors champs de la médiation de la consommation (articles L.611-3 et L.611-4 du code de la consommation)	0
►► Saisines irrecevables (article L.612-2 du code de la consommation)	33
<i>Motif d'irrecevabilité</i>	
Le 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	9
La demande est manifestement infondée ou abusive	0
Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal	0
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	0
Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur	24
Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité (en jours)	8,6
NOMBRE DE MEDIATIONS	Nombre
► Saisines recevables	13
► Médiations non menées à leur terme	0
► Médiations menées à leur terme	13
►► Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur	1
►► Propositions du médiateur acceptées par les parties	12
►► Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	0
Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation (en jours)	64,1

Données générales

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

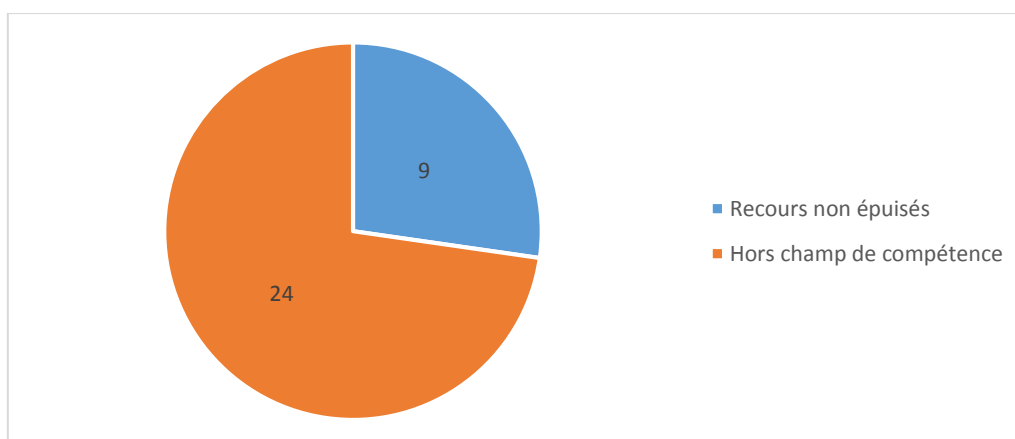
1) Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet

Le nombre de saisines reçues au cours de l'année 2018 s'élève à **46** contre **55** en 2017, soit une baisse de **16 %** se répartissant comme suit :



Il ressort que les saisines recevables, c'est-à-dire entrant dans le champ de compétence du médiateur conformément à la charte de médiation, représentent **28 %** des saisines soit un total de **13**. Cette proportion est en forte baisse par rapport à 2017 (40%).

33 saisines soit 72% du total sont irrecevables pour les motifs suivants :



Il ressort de la lecture du tableau que près de 3 saisines sur 4 sont refusées au motif qu'elles sont hors champ de compétence du médiateur. Ce constat est directement lié à l'activité principale de Créatis en tant qu'organisme de regroupement de crédits. En

effet, les litiges portant sur les demandes de réaménagement de la dette sont du ressort exclusif de Créatis et n'entrent pas dans le champ de compétence du médiateur.

Concernant les saisines dans le domaine de compétence du médiateur, elles proviennent exclusivement des demandeurs à l'exception de trois qui proviennent par l'intermédiaire d'avocats.

Les demandes sont adressées majoritairement par courrier (70%). Les demandes via le site internet ou par messagerie ne représentent que 30%.

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

Tableau général

Source : nombre de médiations menées à terme

Thème	Nombre	%
Les contrats de crédit		
La réalisation du contrat	4	30,8%
Les rachats de crédit	2	15,4%
Les indemnités de remboursement anticipé	1	7,7%
Les frais accessoires	1	7,7%
L'assurance emprunteurs	1	7,7%
Autres		
Les successions	2	15,4%
Divers	2	15,4%
Total	13	100,0%

Commentaires

Les contrats de crédit

Les consommateurs ont obtenu satisfaction dans les 4 cas suivants :

- un cas où le consommateur contestait le solde restant dû suite au remboursement anticipé de son crédit. Un accord entre les deux parties est intervenu sans formulation d'une proposition de solution.
- un autre cas où le consommateur contestait le solde résiduel au titre du remboursement anticipé du crédit, et pour lequel Créatis a renoncé à la

perception d'un montant supplémentaire suite au versement effectué par l'emprunteur.

- un cas où le consommateur a obtenu la régularisation des imputations des indemnités relatives à un arrêt maladie par l'assurance emprunteur lié au crédit
- un cas où le consommateur contestait le solde dû suite au remboursement anticipé du crédit ; le solde dû était conforme et j'ai donné les explications nécessaires à la bonne compréhension du mode de calcul.

Les consommateurs n'ont pas obtenu satisfaction dans les 5 cas suivants :

- trois cas de contestation portant sur le solde dû suite au remboursement anticipé du crédit dont un cas où Créatis avait déjà pris en charge antérieurement une partie des intérêts de retard et des agios
- un cas où le consommateur demande la rétrocession de l'indemnité de remboursement anticipé suite au remboursement de son prêt immobilier et pour lequel il ressort que l'indemnité était bien due contractuellement
- un cas de contestation de la dette pour usurpation de signature conjuguée à une demande de désolidarisation. Le montage du dossier de prêt ne fait pas apparaître d'anomalie apparente, notamment concernant la conformité de la signature et pour ce type de cas, Créatis refuse légitimement la désolidarisation en l'absence d'éléments tangibles permettant de démontrer l'usurpation de la signature.

Les successions

Les consommateurs ont obtenu satisfaction dans les 2 cas concernés :

- un cas où le consommateur souhaite que lui soient transmis les documents relatifs à l'assurance et au prêt contracté par son père.
- un cas où le consommateur sollicite un éclaircissement sur l'extinction d'un prêt suite au décès de sa mère.

Divers

- un cas où une solution a été trouvée pour la mise à jour des justificatifs du dossier de la relation client
- un cas complexe touchant à de multiples domaines (défaut de conseil, usurpation de signature, assurance emprunteur) et pour lequel aucun accord n'a pu être trouvé entre les deux parties.

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 qui totalisent un nombre de 33 concernent par ordre d'importance :

- le litige est hors champ de compétence du médiateur 73%
- le non épuisement des voies de recours préalable 27%

S'agissant des dossiers hors champ de compétence du médiateur, les motifs de non-recevabilité concernent dans environ 2 cas sur 3 la décision de crédit.

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

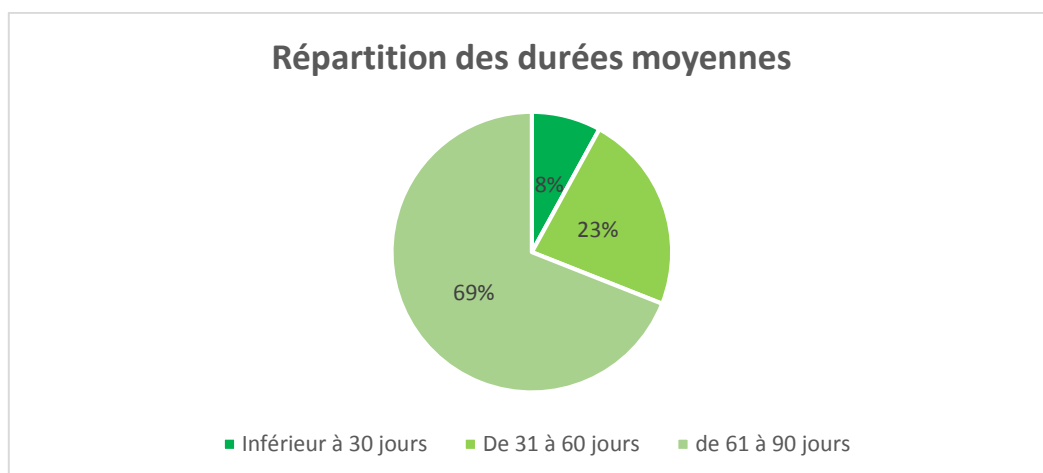
Aucune médiation n'a fait l'objet d'une interruption.

5) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **64 jours** après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne près de **9 jours** après la saisine et ce après vérification des critères de recevabilité.

Le délai de traitement de saisines s'est réduit en 2018 d'environ 9 jours. Cette évolution favorable a été obtenue par le renforcement des moyens humains du service de médiation et par l'amélioration des procédures de traitement.

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.

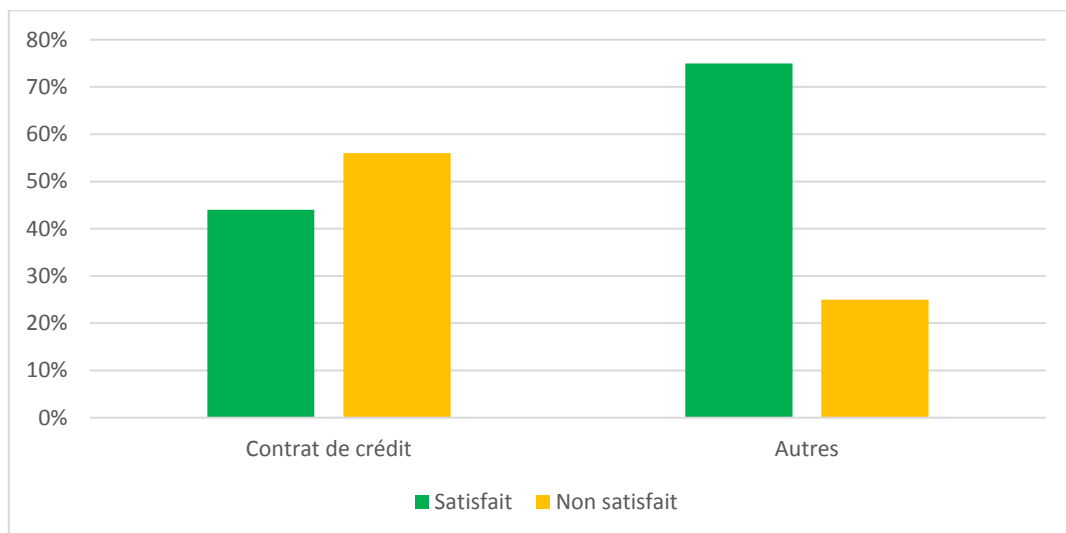
7) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

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 **54%**.

Ci-dessous la ventilation des pourcentages de satisfaction du consommateur pour les 2 principaux thèmes :



Tous les litiges ont été résolus à l'amiable.

Récapitulation des dédommagements acceptés par les deux parties :

Montant du dédommagement	Nombre de dédommagements	Total des dédommagements
Inférieur à 250€	0	0 €
De 251 à 500 €	1	435 €
De 501 à 1.000€	0	0 €
De 1.001 à 2.500 €	1	2.134 €

Total des dédommagements : 2.569 €

Moyenne du dédommagement par dossier : environ **1.285€**

Une saisine a fait l'objet d'une réponse favorable au consommateur mais ne nécessitait pas de dédommagement financier.

En outre, dans trois cas, il s'agissait davantage de donner une réponse explicative, également sans dédommagement financier.

9) Les recommandations

Le rapport ne fait pas mention de recommandations particulières.