

*Le Médiateur de Créatis*

# **RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

**2022**

**Juin 2023**

# SOMMAIRE

Présentation

Avant-propos

Les principes de la médiation

Le rapport d'activité (article R614-2 du Code de la Consommation)

- Nombre de litiges et leur objet
- Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges et les recommandations pour les éviter
- Les proportions de litiges ayant fait l'objet d'un refus de traitement 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 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

## **Présentation**

J'ai succédé en tant que Médiateur à Bernard SCHILLINGER le 25 mai 2022.

J'ai été désignée par l'Organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier pour un mandat de 3 ans jusqu'au 25 mai 2025.

J'ai été inscrite par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) sur la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la Consommation.

Cette inscription est une garantie de mon indépendance vis-à-vis de l'entreprise et de mon impartialité.

Je suis titulaire d'un Master 2 spécialisé en droit commercial, de la distribution, et de la consommation, d'une formation en médiation et je suis avocate depuis 30 ans en droit commercial.

Je suis membre du Cercle des Médiateurs Bancaires qui dispense des séances de formation sur trois sujets majeurs : la jurisprudence bancaire dans le domaine du droit de la consommation, les moyens et services de paiement ainsi que des échanges sur les bonnes pratiques.

### **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 données chiffrées couvrent la totalité de l'année 2022 incluant l'activité de Bernard SCHILLINGER.*

Les principaux indicateurs de l'année 2022 font ressortir les constats suivants :

- le nombre de saisines s'élève à **26** en recul de 21% par rapport à 2021 (33 saisines) pour revenir au niveau de 2020.
- **73%** 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 (niveau identique à 2021).
- **6** saisines déclarées recevables ont fait l'objet d'une proposition de solution. Les litiges portent exclusivement sur le contrat de crédit, en cohérence avec l'activité principale de rachat de crédit de Créatis.
- le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur s'élève à **50%**.
- le délai moyen de traitement des dossiers se situe à **76 jours**, délai en recul par rapport à l'exercice précédent.

## Les principes de la médiation

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, son fonctionnement, sa tarification, 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

Concernant l'octroi de crédit, 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 la négociation des conditions d'octroi (taux, garanties, ...).

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

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

Enfin, la médiation de la consommation 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.

## Rapport d'activité

Préambule : le champ de l'étude concerne les saisines traitées et clôturées en 2022 (reçues en 2021 et en 2022).

### Chiffres clés de l'année 2022

Nombre

<b>SAISINES TRAITEES ET CLOTUREES EN 2022</b>	<b>26</b>
---	-----------

Saisines hors champ de la médiation de la consommation (articles L611-3 et L.611-4 du code de la consommation)	0
--	---

Saisines irrecevables : saisines ne pouvant être examinées par le médiateur (article L.612-2 du code de la consommation)	19
--	----

#### Motifs d'irrecevabilité

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	14
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	2
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	3

<b>Saisines recevables</b>	<b>7</b>
----------------------------	----------

<b>Médiations non menées à leur terme</b>	<b>1</b>
Refus du professionnel d'entrer en médiation	0
Renonciation du consommateur	0
Saisie justice	1
Décision du médiateur	0

<b>Médiations menées à leur terme</b>	<b>6</b>
Accords entre les parties sans proposition du médiateur	0
Propositions du médiateur acceptées par les parties	6
Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	0
Refus du consommateur	0
Refus du professionnel	0

<b>Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité (en jours)</b>	<b>4</b>
---	----------

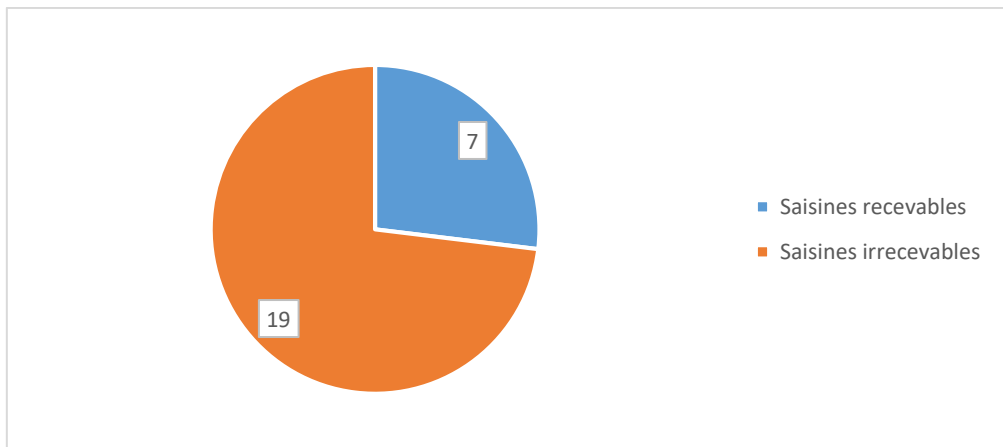
<b>Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation (en jours)</b>	<b>78</b>
---	-----------

## Données générales

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

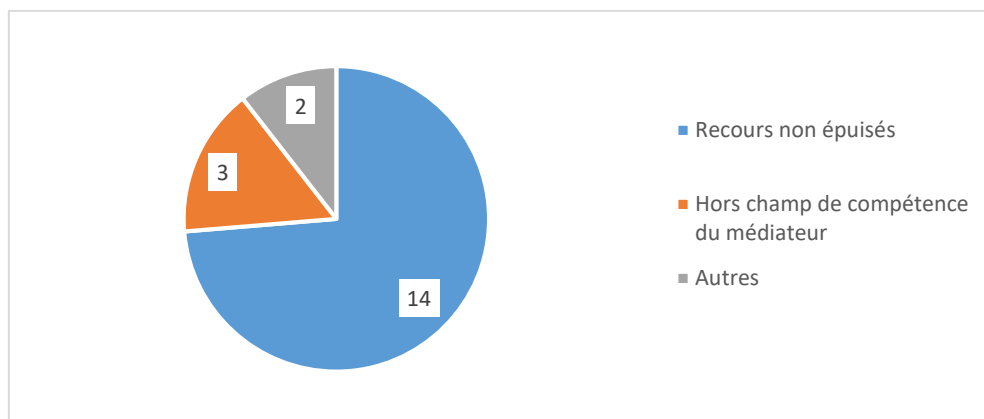
### 1) Nombre de litiges et leur objet

Le nombre de saisines reçues au cours de l'année 2022 s'élève à **26** en recul de 21% par rapport à 2021 (33 saisines), se répartissant comme suit :



Les **7** saisines recevables, c'est-à-dire entrant dans le champ de compétence du médiateur conformément à la charte de médiation, représentent **27 %** des saisines (comme en 2021).

**19** saisines soit près de **73%** du total des saisines de l'année sont irrecevables pour les motifs suivants :



**54%** du nombre total des saisines reçues au cours de l'année ont été réorientées vers Créatis en raison du non épuisement des recours auprès de cette dernière.

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 recevables dans le domaine de compétence du médiateur, elles proviennent exclusivement des demandeurs.

**54%** des demandes sont adressées par voie électronique.

## **2) Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges et les recommandations pour les éviter**

**Tableau général (saisines traitées en 2022 – reçues en 2021 et 2022)**

Thème	Nombre	%
<b>Les contrats de crédit</b>		
La réalisation du contrat	5	83,3%
Les frais accessoires	1	16,7%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,0%</b>

### **Commentaires**

3 consommateurs ont contesté le montant restant dû à l'échéance de leur crédit (dont deux au titre de dossiers de surendettement).

Dans les 3 cas, Créatis a accepté de renoncer à ses demandes.

1 consommateur a demandé des éclaircissements sur le décompte de remboursement anticipé. Aucune anomalie n'a été relevée. Les explications nécessaires lui ont été données.

1 consommateur reprochait à Créatis de ne pas avoir proposé une garantie assurance groupe.

Dans le cadre de l'étude, l'offre de prêt a été produite. Il y était mentionné que l'adhésion à l'assurance était facultative et les souscripteurs avaient déclaré accepter cette offre sans assurance. Ils avaient d'ailleurs souscrit ensuite une assurance auprès d'une autre compagnie.

Enfin, 1 consommateur souhaitait obtenir une renégociation du taux de son prêt. Or, compte tenu de la remontée des taux, son crédit était à des conditions inférieures aux conditions actuelles.



### **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 **19** concernent :

- le non épuisement des voies de recours préalable 74%
- le litige est hors champ de compétence du médiateur 16%
- l'examen du dossier par un tribunal 10%

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

Une médiation a fait l'objet d'une interruption, le consommateur ayant saisi la justice.

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

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **78 jours** après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne **4 jours** après la saisine et ce après vérification des critères de recevabilité.

Un dossier a été traité en 33 jours, les autres entre 60 et 90 jours.

Par rapport à 2021, les délais moyens de traitement des dossiers et d'envoi des accusés de réception sont restés stables.

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

Le pourcentage des médiations qui ont été exécutées est de **100%**. Créatis a 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 pour les médiations menées à leur terme s'élève à **50%**.

Pour les solutions proposées en faveur du Professionnel, les consommateurs ne se sont pas manifestés après réception du courrier de réponse.

Dans les 3 cas, il s'agissait de donner une réponse expliquant les motivations des refus opposés précédemment par Créatis.

## **9) Les recommandations**

Je recommande aux demandeurs de justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement auprès du Professionnel par une réclamation écrite.

**Le Médiateur  
Laurence BERTHON**

## **Charte de la Médiation de CREATIS**

*Le Médiateur de CREATIS est désigné conformément aux articles L611-1 à L616-3 et R612-1 à R616-2 du code de la consommation. Les règles de fonctionnement de la médiation sont prévues par ces mêmes dispositions.*

### **Qui est le Médiateur de CREATIS ?**

*Le Médiateur de CREATIS est une personne indépendante et impartiale qui a été choisie pour ses compétences et son expérience.*

### **Quand faire appel au Médiateur ?**

*Vous devez d'abord adresser une réclamation écrite à CREATIS.*

*Si, à l'issue d'un délai de 60 jours la réponse apportée par CREATIS ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse après ce délai, vous pouvez saisir le Médiateur de CREATIS.*

*Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.*

### **Comment saisir le Médiateur ?**

*La saisine doit être faite exclusivement en langue française et par :*

- *Soit utilisation du formulaire mis à disposition sur le site internet pour un dépôt en ligne de votre dossier : [www.lemediateur-creatis.fr](http://www.lemediateur-creatis.fr)*
- *Soit envoi de courrier postal à l'adresse : Le Médiateur de CREATIS - 63, chemin Antoine Pardon - 69160 Tassin La Demi-Lune*

*Après réception, vous serez informé(e) des suites apportées à votre demande.*

*Le processus de médiation se déroule exclusivement en langue française.*

### **Pour quels types de litiges faire appel au Médiateur ?**

*Vous pouvez faire appel au Médiateur de CREATIS, si vous êtes une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, pour tous les litiges concernés par le champ légal de compétence des médiateurs bancaires défini par la loi, c'est-à-dire principalement ceux liés :*

- *à votre convention de compte, à son fonctionnement, à sa tarification, à la clôture et au transfert de ce compte ;*
- *aux ventes de produits ou services "groupés" (c'est-à-dire souscrits en même temps pour un prix global souvent forfaitaire) ;*
- *aux ventes de produits ou de services "à prime" (c'est-à-dire vous offrant à titre gratuit des avantages financiers ou en nature) ;*
- *ainsi qu'à la bonne exécution par la banque des contrats relatifs aux produits et services suivants : opérations de crédits, produits d'épargne, services financiers, aux opérations connexes aux services et produits précités ;*
- *à la commercialisation des contrats d'assurance.*

### **Quels litiges sont exclus de la médiation ?**

*La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.*

*Les litiges relatifs à la gestion des contrats d'assurance ne relèvent pas de la compétence du Médiateur de CREATIS, mais de celle du Médiateur de l'Assurance.*

*Pour ces litiges, vous devez contacter le service consommateurs de CREATIS. Dans certains cas, un autre médiateur peut être sollicité (par exemple, le Médiateur de l'Assurance). Le Médiateur vous en informera.*

### **La saisine du Médiateur est-elle gratuite ?**

*Oui, la procédure est gratuite.*

### **Comment se déroule le processus de médiation ?**

#### **▪ Recevabilité du dossier**

Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- vous n'avez pas essayé de résoudre préalablement votre litige directement avec le professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat,
- votre demande est manifestement infondée ou abusive,
- votre litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- votre demande auprès du médiateur est faite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès de votre banque ou de l'entreprise concernée,
- votre litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

#### **▪ Processus de médiation**

Si votre saisine est recevable et dès réception des documents sur lesquels est fondée votre demande, le Médiateur vous informe, par voie électronique ou par courrier simple, de l'ouverture de la procédure de médiation et de sa date de départ, en rappelant que les parties peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le Médiateur est libre de recevoir les parties ensemble ou séparément.

En cas de survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, le Médiateur en informe sans délai les parties, ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

### **Quel est le délai de réponse du Médiateur ?**

Vous recevrez par courrier la proposition du Médiateur dans un délai maximum de 3 mois après prise en compte de votre demande. Ce délai peut être allongé en cas de litige complexe.

### **Comment suis-je informé(e) de l'avis du Médiateur ?**

Après étude, analyse et compléments d'information recueillis si nécessaire auprès de vous et de CREATIS, le Médiateur propose une solution aux parties pour régler le litige en l'absence d'accord amiable de la part de ces dernières. Il vous transmet la réponse ainsi qu'à CREATIS, par voie électronique ou par courrier simple.

S'il considère que la procédure de médiation ne peut pas aboutir, il vous en informera.

Le Médiateur rappelle alors que les parties :

- sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution,
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction,
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci. Ce délai est d'un mois.

### **Quelles suites seront apportées aux propositions du Médiateur ?**

Vous restez libre, comme CREATIS, d'accepter ou non la proposition du Médiateur. Les parties disposent d'un mois pour faire part de leur décision. L'absence de réponse dans ce délai sera considérée comme un refus et entraînera la clôture du processus de médiation.

### **Que faire en cas de désaccord avec la proposition du Médiateur ?**

Le Médiateur peut étudier une nouvelle proposition de règlement amiable si de nouveaux éléments sont apportés au dossier ou vous confirmer que la procédure de médiation est close.

### **Secret professionnel et confidentialité**

Le Médiateur de CREATIS est tenu au secret professionnel.

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.

### **Information et communication**

Le Médiateur de CREATIS établit chaque année un compte rendu d'activité, transmis aux autorités compétentes et publié en ligne sur son site internet.