

*Le Médiateur de Monabanq*

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

**2016**

**Juin 2017**

# SOMMAIRE

Qui est le médiateur de Monabanq

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 de Monabanq**

**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 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-monabanq.com>

- Par courrier à l'adresse suivante :

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

## **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.

L'autre grand thème des saisines porte sur le fonctionnement du compte.

Les thèmes des saisines sont détaillés dans le rapport d'activité dans l'objectif de mieux cerner les différentes problématiques soulevées.

Dans 50% des cas, j'ai émis des avis favorables au consommateur qui ont été suivis par les deux parties dans 100% 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

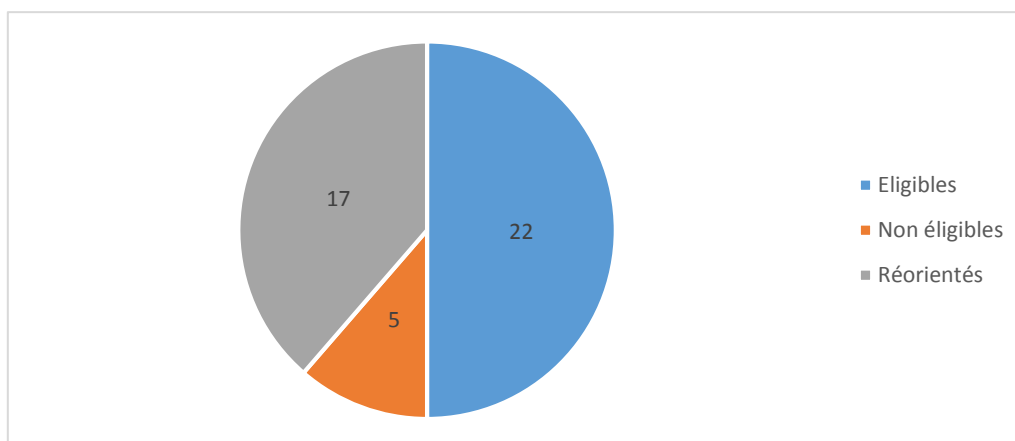
### Données générales

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 **44**, 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 **50%** des saisines soit un total de **22**.

**11%** des dossiers ne sont pas éligibles, donc hors champ de compétence, pour les motifs indiqués plus loin.

**39%** 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.

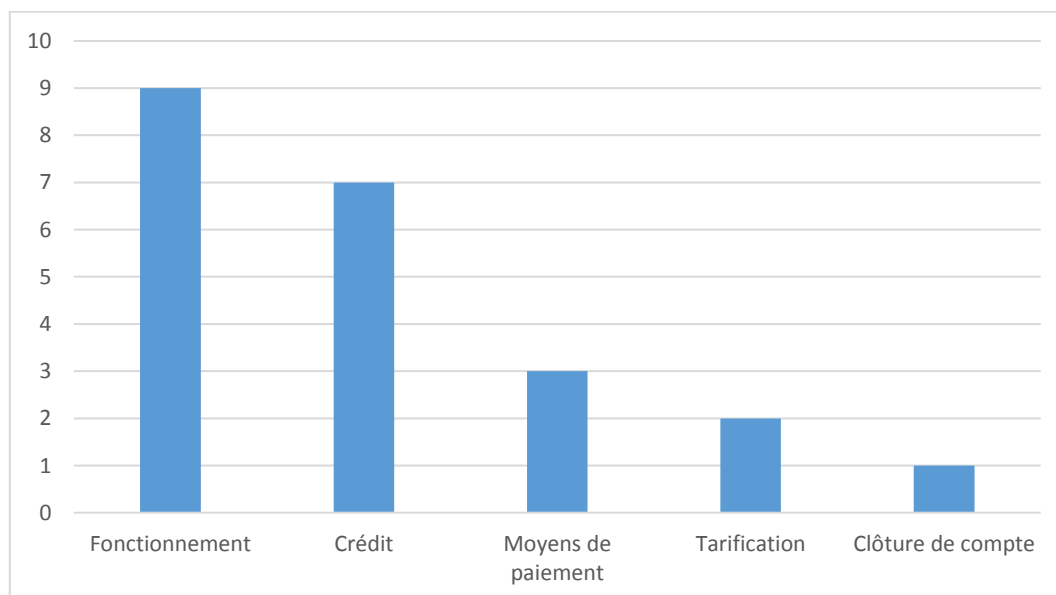
Concernant les saisines dans le domaine de compétence du médiateur, elles proviennent exclusivement des demandeurs à l'exception d'1 cas provenant d'un membre de la famille.

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

Les 2 principaux thèmes des dossiers entrant dans la compétence du médiateur concernent :

- le fonctionnement du compte           41%
- les contrats de crédit                   32%

et totalisent près des  $\frac{3}{4}$  des saisines éligibles.



Les consommateurs ont obtenu satisfaction dans les cas suivants :

- à quatre reprises pour une radiation de l'inscription FICP
- à deux reprises suite à la contestation de la signature de l'offre de prêt
- l'annulation d'une commission d'intervention suite à un doute sur le bon déroulé d'une opération de remise chèque
- une demande de clôture de compte
- la rétrocession de commissions d'intervention suite à l'absence d'information de la suppression du découvert
- la contestation de la dette dans le cadre d'un plan de surendettement

Les consommateurs n'ont pas obtenu satisfaction dans les cas suivants qui relèvent exclusivement de la compétence de la banque :

- le refus d'ouverture de compte
- la suppression d'une autorisation de découvert
- l'accès à la Banque à Distance
- la hausse du plafond de paiement de la carte bancaire
- l'application de la tarification des produits et services
- la remise à l'encaissement d'un chèque volé suite à une escroquerie

### **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 l'octroi de crédit, l'absence de litige clairement énoncé ainsi que ceux relatifs à une activité professionnelle.

Les dossiers non éligibles sont transmis à la banque 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 à la banque du consommateur pour traitement après accord.



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

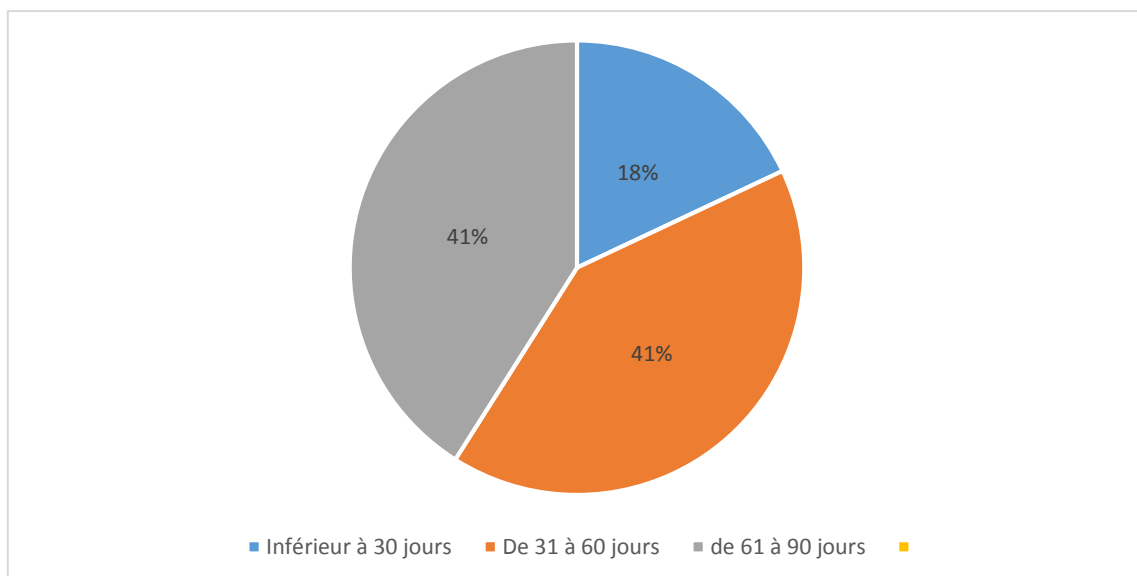
Aucune médiation n'a fait l'objet d'une interruption.

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

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **53 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%**. Le professionnel a donné suite à l'intégralité des dédommagements proposés et acceptés. Un suivi est réalisé par le secrétariat de la Médiation.

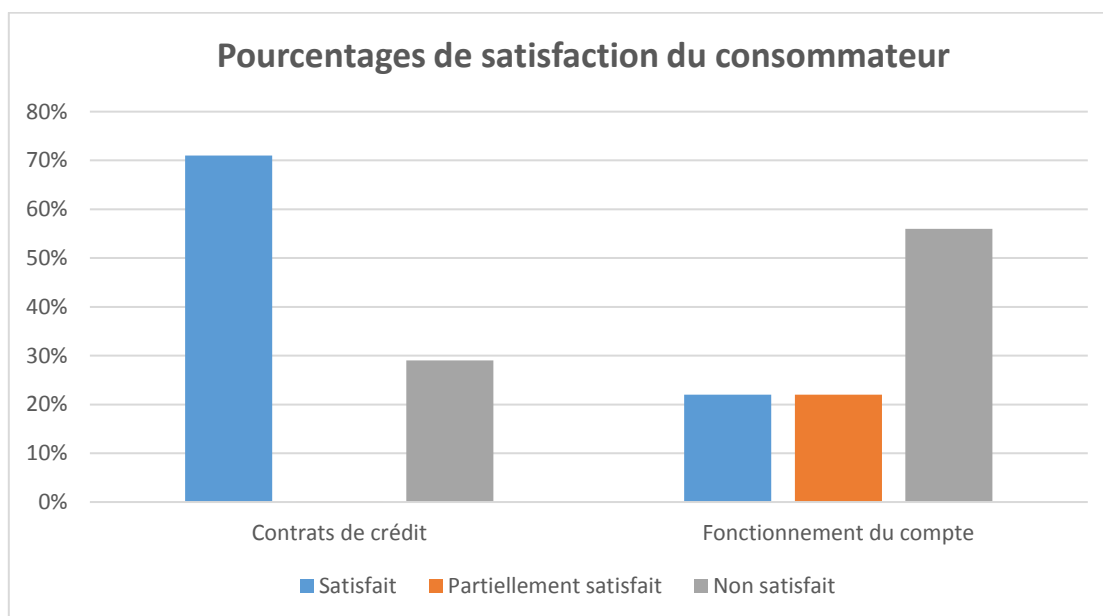
## 7) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

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 se répartit en part égale en faveur du consommateur et en faveur du professionnel soit **50 %**.

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



**100 %** des litiges ont été résolus à l'amiable. Aucun refus de la banque ou du client n'est à déplorer.