

Le Médiateur de Monabanq

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

2018

Juin 2019

SOMMAIRE

Le médiateur de Monabanq

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 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^{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-monabanq.com>

- Par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de Monabanq
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 **61** en augmentation de 27% par rapport à 2017.
- 65% des saisines ne sont pas recevables en raison du non épuisement des recours préalables ou sont hors du champ de compétence du médiateur
- Les principaux litiges portent sur la fraude monétique, les frais sur incidents bancaires et les saisies bancaires
- Par rapport à 2017, les litiges portant sur les moyens de paiement sont passés de 2 à 8.
- Le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur s'élève à **37%**
- Le délai moyen de traitement des dossiers se situe à **70 jours**, en amélioration de 5 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

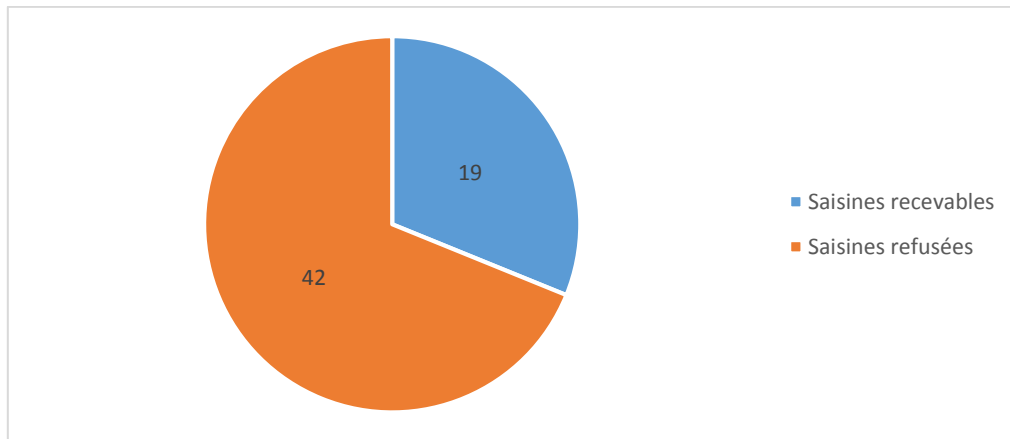
Ensemble des saisines	61
<i>qui se décompose en</i>	
► Saisines refusées	42
►► Saisines hors champs de la médiation de la consommation (articles L.611-3 et L.611-4 du code de la consommation)	2
►► Saisines irrecevables (article L.612-2 du code de la consommation)	40
<i>Motif d'irrecevabilité</i>	
Le 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	33
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	7
Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité (en jours)	7,7
NOMBRE DE MEDIATIONS	Nombre
► Saisines recevables	19
► Médiations non menées à leur terme	0
► Médiations menées à leur terme	19
►► Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur	0
►► Propositions du médiateur acceptées par les parties	18
►► Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	1
Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation (en jours)	70,6

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

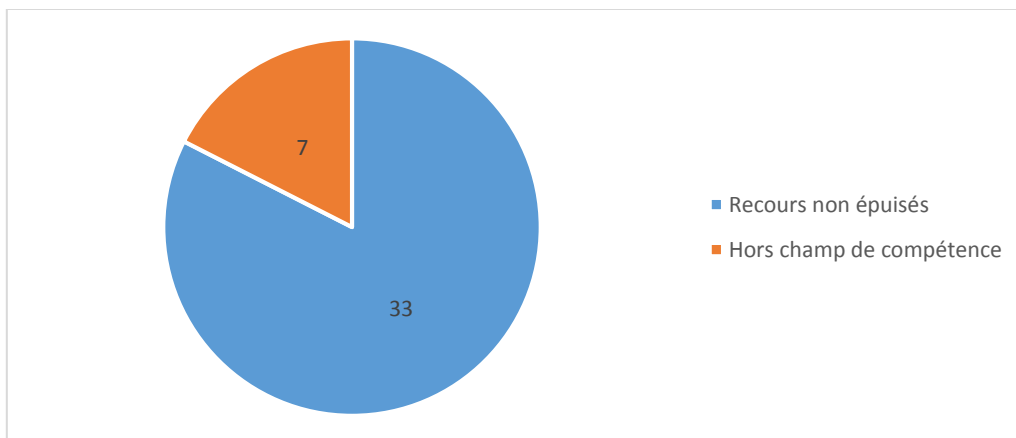
Le nombre de saisines reçues au cours de l'année 2018 s'élève à **61** contre **48** en 2017, soit une augmentation de **27 %** se répartissant comme suit :



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 **31 %** des saisines soit un total de **19**. Cette proportion est en augmentation par rapport à 2017.

2 saisines de clients professionnels ont été refusées car n'entrant pas dans le champ de la médiation de la consommation, et ce conformément au code de la consommation qui stipule que la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels.

40 saisines soit 65% du total sont irrecevables pour les motifs suivants :



Il ressort de la lecture du tableau que plus de la moitié des dossiers sont réorientés vers Monabanq 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 exclusivement des demandeurs à l'exception de 1 cas.

Les demandes via le site internet ou par messagerie représentent 88%.

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	%
Le fonctionnement des comptes		
Les frais sur incidents bancaires	4	21,1%
Les saisies	3	15,8%
Les moyens de paiement		
La carte bancaire	6	31,6%
Les virements	2	10,5%
Les chèques	1	5,3%
Divers – Saisines multiples	3	15,8%
Total	19	100,0%

Commentaires

Sur les 19 saisines recevables :

6 saisines concernent la fraude monétique. 3 consommateurs ont été dédommagés totalement ou partiellement du préjudice subi. Dans les 3 autres cas, je n'ai pas proposé de solution en faveur du consommateur pour les raisons suivantes :

- un cas de litige commercial où le commerçant a produit le justificatif
- un cas où l'analyse technique de la carte bancaire a démontré qu'il n'y a pas eu contrefaçon de l'instrument de paiement et que c'est bien la carte bancaire en possession du consommateur qui a servi à effectuer les retraits en espèces avec validation du code confidentiel associé à la carte.

- un cas concerne l'annulation d'un vol d'avion à l'initiative du prestataire ; dans ce cas, ce sont les conditions générales du voyageur qui prédominent.

4 saisines concernent les frais d'incidents bancaires. Dans la totalité des cas, je n'avais pas de motif légitime pour proposer une rétrocession de frais au motif que les frais étaient justifiés par le fonctionnement du compte et qu'ils ne présentaient pas de caractère excessif. Dans un cas, j'ai proposé au consommateur d'accepter la nouvelle offre bancaire pour bénéficier d'une tarification réduite. Dans un autre cas, j'ai proposé et obtenu en marge de la demande de rétrocession des frais d'incidents, une rétrocession au titre des frais de saisie.

3 saisines concernent des demandes d'annulation des frais de saisie. J'ai proposé la rétrocession des frais dans un cas où les frais sont apparus disproportionnés par rapport au traitement de l'opération et à la situation du consommateur. Dans les deux autres cas, Monabanq avait rempli son devoir d'information et avait respecté la procédure réglementaire applicable, ne m'autorisant pas à proposer une rétrocession des frais applicables.

2 saisines concernent les virements bancaires. Dans un cas, l'examen des différents justificatifs et documents produits ne permet pas d'établir un préjudice avéré résultant du retard de l'exécution du virement. Dans le second cas, il s'agissait d'une fraude sur internet où j'ai estimé que Monabanq devait participer à la réparation partielle du préjudice subi à défaut de demande de retour des fonds malgré une perte de chance quasi inexistante ; Monabanq a refusé la proposition.

1 saisine concerne une demande de remboursement d'un trop versé sur un remboursement d'un crédit dont Monabanq a donné suite.

1 saisine concerne l'assurance vie pour laquelle je n'ai pas proposé de solution favorable au consommateur. Monabanq n'avait commis aucune erreur ayant entraîné une perte de chance pour le consommateur de percevoir son règlement dans des délais normaux.

1 saisine concerne le refus de délivrance de chéquier. Celle-ci est à la discrétion de la banque à condition de respecter l'obligation de délivrance d'un moyen de paiement alternatif permettant de faire face aux dépenses courantes, ce qui est le cas.

Enfin, 1 saisine concerne la déshérence des comptes où j'ai obtenu au bénéfice du consommateur le remboursement des frais « gestion de compte inactif »

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 42 concernent par ordre d'importance :

- le non épuisement des voies de recours préalable 79%

- le litige est hors champ de compétence du médiateur 16%
- le litige est hors champ de la médiation de la consommation 5%

S'agissant des dossiers hors champ de compétence du médiateur, les motifs de non-recevabilité concernent dans environ 50% des cas la décision de crédit.

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

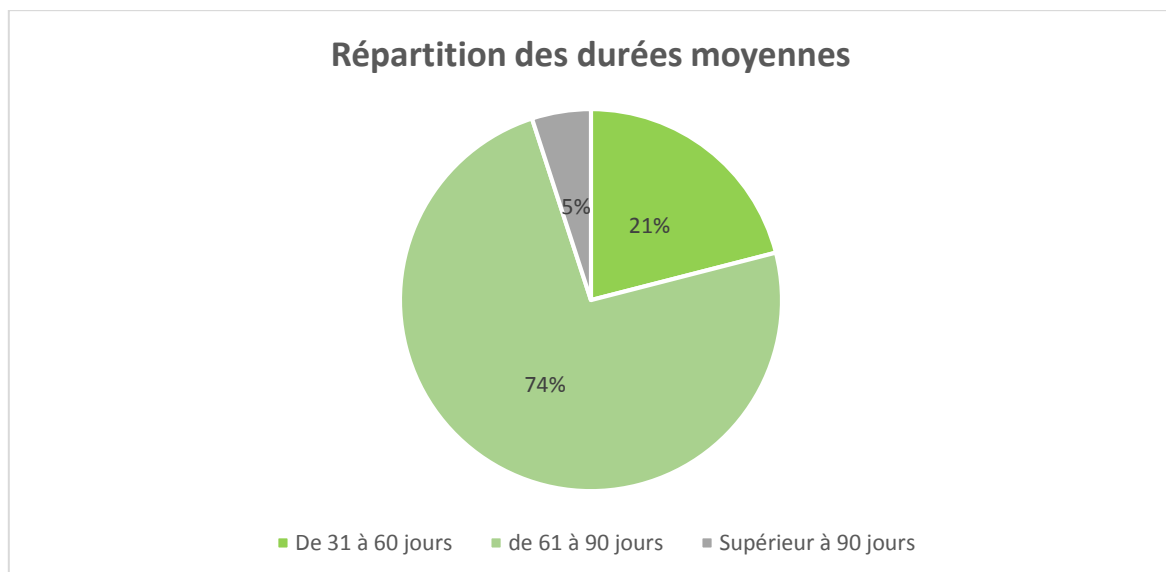
Aucune médiation n'a fait l'objet d'une interruption.

5) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **70,6 jours** après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne près de **7,7 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 5 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.

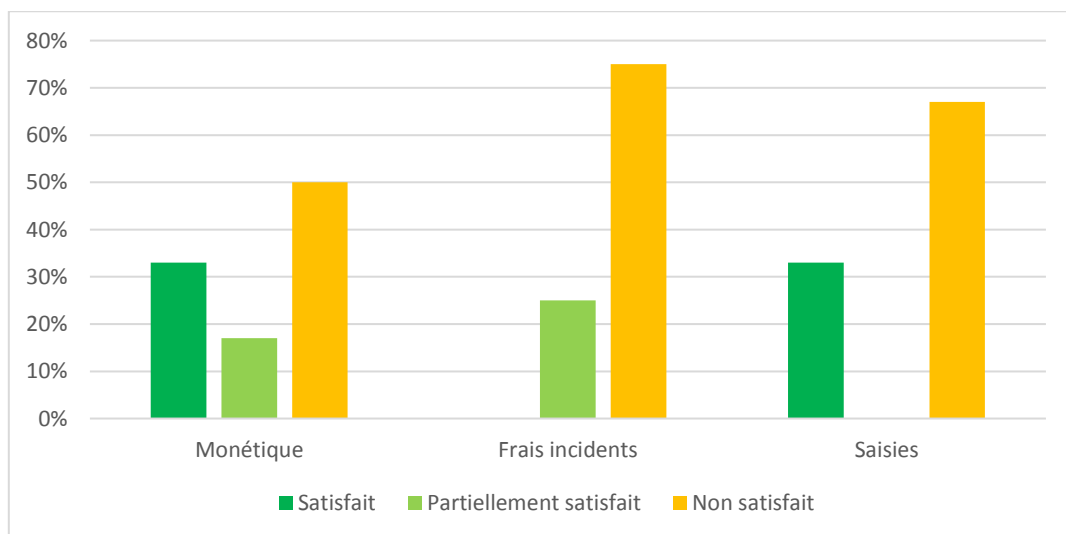
7) L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

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 **37%** dont **27%** totalement satisfait et **10%** partiellement satisfait.

Ci-dessous la ventilation des pourcentages de satisfaction du consommateur pour les 3 principaux thèmes :



Tous les litiges ont été résolus à l'amiable à l'exception de un cas où Monabanq a refusé de suivre la proposition de solution.

Récapitulation des dédommagements acceptés par les deux parties :

Montant du dédommagement	Nombre de dédommagements	Total des dédommagements
Inférieur à 250€	4	238 €
De 251 à 500 €	0	0 €
De 501 à 1.000€	2	1.707 €
De 1.001 à 2.500 €	0	0 €
De 2.501 à 5.000€	1	4.158 €

Total des dédommagements : 6.103 €

Moyenne du dédommagement par dossier : environ **870€**

9) Les recommandations

Le rapport ne fait pas mention de recommandations particulières.