

Rapport du Médiateur
2014





**RAPPORT DU MEDIATEUR
DU CREDIT MUTUEL ARKEA
2014**



INTRODUCTION


Jusqu'au 31/12/2013, la médiation du Crédit Mutuel ARKEA était confiée au Médiateur du Crédit Mutuel / CIC, Monsieur Michel LAGADU, qui intervenait pour l'ensemble des fédérations du Crédit Mutuel et de leurs filiales.

Le Conseil d'administration du Crédit Mutuel ARKEA a décidé de se doter d'un médiateur en propre le 11 octobre 2013, et m'a fait l'honneur de me nommer médiateur du groupe à compter du 1^{er} janvier 2014.

Dès cette date, grâce à l'appui de la Direction générale et des services du siège, le dispositif de médiation était opérationnel :

- Une nouvelle charte de médiation, prenant en compte les évolutions et en particulier les recommandations du Comité de la Médiation bancaire du 30 avril 2013, entrant en vigueur ; elle figure en annexe 1.
- Un processus de traitement des demandes, conforme à la réglementation et aux mêmes recommandations, était élaboré, un outil de suivi des flux de dossiers était déployé.
- Une correspondante du médiateur, à temps partiel, était désignée et entrant en fonction.
- Le médiateur disposait des moyens matériels nécessaires à l'exercice de sa mission (bureau, informatique, logistique).

L'année 2014 a été néanmoins une année de transition et de rodage. Il est en effet apparu assez rapidement que, même si le nombre de demandes de médiation restait dans l'ordre de grandeur attendu, la mise en conformité du mode opératoire avec les meilleures pratiques recommandées imposait quelques ajustements.



En plein accord avec la Direction générale du Crédit Mutuel ARKEA, deux décisions ont été prises en milieu d'année :

- La Charte de la Médiation prévoit que celle-ci « *intervient si une solution satisfaisante n'a pu être trouvée ni auprès de la Caisse de Crédit mutuel, ni auprès du Service Relations Clientèle* ». Mais, dans la situation antérieure, le médiateur ne refusait qu'exceptionnellement un dossier au motif que les recours internes auprès de la banque n'avaient pas été exercés. Il est apparu que cette situation présentait des inconvénients, et notamment privait *de facto* le client d'un examen de sa réclamation par plusieurs regards différents. A compter du 1^{er} juillet 2014, il a été décidé d'appliquer de manière usuelle la règle édictée par la charte, à titre de test pendant l'été ; cette pratique s'étant révélée pertinente, elle a été pérennisée.
- Un correspondant du médiateur, à plein temps, a été désigné et a pris ses fonctions au 1^{er} novembre 2014, ce qui permet une organisation plus fluide et plus réactive.

Les difficultés passagères rencontrées en cours d'année n'ont cependant pas produit de conséquences néfastes, et les délais de réponse aux réclamations ont été globalement maîtrisés : 24 jours en moyenne pour l'ensemble des saisines, et 35 jours pour les seuls dossiers pris en charge par la médiation.

Le présent rapport présente l'organisation ainsi mise en place et rend compte de l'activité de ce premier exercice. Ne disposant pas de chiffres détaillés concernant le Crédit Mutuel ARKEA pour les années antérieures, ce premier compte-rendu reste une description statique de la situation.

Hervé PICHEVIN

Médiateur du Crédit Mutuel ARKEA



PREMIERE PARTIE

LA MEDIATION BANCAIRE DU CREDIT MUTUEL ARKEA

Périmètre de la Médiation

Le 11 octobre 2013, le Conseil d'Administration du Crédit Mutuel ARKEA, en application de l'article 316-1 du Code Monétaire et Financier, a « *décidé de se doter d'un médiateur en propre justifiant des critères d'indépendance, de professionnalisme, d'absence de conflit d'intérêt et capable de mettre en place au niveau du Groupe un dispositif de médiation en conformité avec la réglementation bancaire* ».

Par délibérations en date du 28 novembre 2013, le Conseil d'Administration du Crédit Mutuel ARKEA a décidé de « *nommer M. Hervé PICHEVIN Médiateur du Crédit Mutuel ARKEA et de ses filiales bancaires.* »

Cette nomination a pris effet le 1^{er} janvier 2014, pour une durée de 3 ans.

Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance, avec un statut de profession libérale. Il n'a aucun autre lien avec le Crédit Mutuel ARKEA et n'en a jamais eu.

Les établissements bancaires concernés sont :

- Le Crédit Mutuel ARKEA
- Les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel de Bretagne
- Les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel du Massif Central
- Les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel du Sud-Ouest
- La société FORTUNEO
- Le CREDIT FONCIER ET COMMUNAL D'ALSACE ET DE LORRAINE-BANQUE
- La société FEDERAL FINANCE BANQUE

Le champ de compétence du Médiateur

La médiation constitue un **recours amiable de troisième niveau** après épuisement des deux premiers stades de dialogue : la Caisse Locale, l'agence ou le service gestionnaire, et le Service Relations Clientèle.

Elle ne se substitue pas aux dispositifs de traitement des réclamations mais offre une possibilité supplémentaire de parvenir à une sortie négociée de litige grâce à l'intervention d'un tiers, le médiateur.

Le champ de compétence du médiateur est celui défini par la loi et les recommandations du Comité de la Médiation bancaire. La Charte de la médiation en précise les contours :

«Le Médiateur bancaire est compétent pour le règlement des litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion des comptes de dépôt, opérations de crédit ...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne. Il est également compétent pour le règlement des litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la Banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement...).

En revanche, le Médiateur bancaire n'est pas compétent pour le règlement des litiges concernant des professionnels, des produits non mentionnés dans la liste qui précède, ni pour ceux portant sur la politique de la Banque (refus de crédit, politique tarifaire...) ; il n'intervient pas pour le règlement des litiges d'assurance, autres que ceux visés ci-dessus, notamment pour les litiges liés aux sinistres d'assurance.

La Médiation est exclue en cas de procédure judiciaire sur l'objet du litige.

Le bénéficiaire d'une procédure de Surendettement peut faire appel au Médiateur pour un litige, sauf concernant les mesures édictées par le juge ou la Commission de Surendettement.

Si un procès est déjà engagé, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties au moment de la saisine du médiateur, celui-ci ne peut plus intervenir. »

Les propositions de médiation n'ont pas de force contraignante, chaque partie demeurant libre de les accepter ou de les refuser.

Processus de traitement des demandes

L'ensemble du dispositif de traitement des réclamations, y compris la médiation, est décrit sur le site internet du groupe et de chacune de ses composantes. Des documents d'information sont également disponibles dans les caisses locales et dans la convention « Clarté ».


La possibilité de recours à la médiation est mentionnée dans les conditions générales de banque. Elle est systématiquement rappelée dans les courriers des Services clientèle répondant en deuxième niveau aux réclamations.

Les coordonnées postales du médiateur figurent sur les relevés de compte.

La procédure de médiation se déroule par écrit. Les demandes sont directement reçues par la médiation.

Dès réception, le médiateur et son correspondant examinent si le dossier relève bien du champ de compétence de la médiation et dans l'affirmative s'assurent auprès du service clientèle compétent que celui-ci a été préalablement saisi.

- pour les **dossiers non éligibles à la médiation**, le médiateur adresse un courrier au sociétaire ou au client l'informant des raisons de cette inéligibilité, et, dans la quasi-totalité des cas, de la transmission de cette demande à l'instance compétente : médiateur des Assurances, de l'AMF, d'un autre établissement bancaire, service clientèle s'il s'agit d'un professionnel, service contentieux...
- pour les dossiers **non traités préalablement par le Service Relations Clientèle**, le médiateur indique que ce service n'ayant pas été saisi, il lui transmet la demande à laquelle une réponse sera apportée dans les deux mois. La Charte de la médiation est jointe. Cependant, cette règle est appliquée avec souplesse et pragmatisme : lorsque les premières investigations révèlent que le litige peut être très rapidement résolu, ou s'il y a un motif particulier d'urgence, le médiateur peut décider de prendre en charge le dossier.
- pour les **dossiers éligibles à la médiation**, le correspondant du médiateur informe par écrit les sociétaires ou clients de ce que leur dossier a bien été pris en compte et qu'une réponse leur sera apportée dans un délai de deux mois maximum. Un exemplaire de la Charte de la médiation est joint à cet envoi.



Le correspondant du médiateur demande au service compétent de l'entité concernée de lui communiquer les éléments dont il dispose et son point de vue sur le litige. Sur la base de l'ensemble des documents fournis par les deux parties, le dossier fait ensuite l'objet d'une étude, en lien si cela est nécessaire, avec les différents services compétents (Service Relations Clientèle, Service Juridique et Fiscal, Service Contentieux, Service Crédit, Service Cartes, etc...).

Après analyse, le médiateur répond au sociétaire ou client, par écrit, et, motive sa position en fait, en droit et, le cas échéant, en équité.

Plusieurs cas peuvent se présenter :

- S'il apparaît que les griefs exposés ne sont pas fondés : en ce cas, cela est indiqué et expliqué par courrier au sociétaire ou client ; la médiation est alors close.
- les griefs sont totalement ou partiellement fondés : le médiateur recherche alors une solution au litige dont il a été saisi. Dans de nombreux cas simples, dans lesquels la banque est disposée à faire droit à la réclamation (par exemple pour une erreur factuelle, un délai anormal, ...), le médiateur s'assure que la correction demandée a été effectuée puis annonce au client qu'il a d'ores et déjà obtenu satisfaction.
- Dans les cas plus complexes où les griefs sont totalement ou partiellement fondés, si les positions peuvent être rapprochées, il propose une médiation, toujours motivée en fait, en droit et, le cas échéant, en équité, sur des bases dont les termes sont clairement indiqués dans le courrier qu'il adresse au sociétaire ou client et à la banque, en précisant que chaque partie est libre d'accepter ou non cette proposition. Il est demandé au sociétaire ou client, si la solution proposée lui convient, de faire retour du courrier avec la mention d'acceptation de la médiation datée et signée. A défaut d'acceptation, la médiation est close. Si la proposition de médiation est acceptée par les deux parties, les dispositions prévues dans le courrier de médiation sont mises en œuvre avant clôture de la médiation.

DEUXIEME PARTIE

L'ACTIVITE DE LA MEDIATION BANCAIRE EN 2014 AU CREDIT MUTUEL ARKEA

Dossiers reçus

La médiation a été saisie de **472 demandes au cours de l'année 2014**. Selon le rapport du Médiateur du Crédit Mutuel pour 2013, 440 dossiers concernant le Crédit Mutuel ARKEA avaient été traités, et on constate donc une augmentation de 7,3%.

Ces demandes émanent, en quasi-totalité, des clients eux-mêmes.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers
Par le client	458
Par l'intermédiaire d'une association	1
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	1
A l'initiative de l'établissement de crédit	0
Autres (conciliateur de justice, tuteur, membre de la famille, personne morale)	12
TOTAL	472

La répartition de ces dossiers par entité bancaire détaillée ci-dessous fait apparaître la part prépondérante du Crédit Mutuel de Bretagne : 55 %.

Entité bancaire	Nombre de dossiers
Crédit Mutuel de Bretagne	257
Crédit Mutuel du Sud-Ouest	76
Crédit Mutuel du Massif Central	17
Fortunéo	80
CFCAL	37
Federal Finance	0
Dossiers ne concernant pas Crédit Mutuel Arkea	5
TOTAL	472

Eligibilité des demandes

Sur ces 472 demandes, 284 ont été prises en charge par la médiation.

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur	284
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes ne sont pas épuisés	115
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	73
Total des réclamations reçues	472

Comme indiqué précédemment, les règles relatives aux recours internes ayant été appliquées de manière plus systématique à compter du mois de juillet, il est intéressant de comparer les chiffres par semestre :

Réclamations	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre
Réclamations recevables	187	97
Recours irrecevables car recours non épuisés	20	95
Hors champ de compétence	42	31
TOTAL	249	223

Les motifs d'inéligibilité les plus fréquents concernent les questions d'assurance, les demandes émanant de professionnels, et les réclamations intervenant alors qu'une action contentieuse est déjà engagée.

Motifs d'inéligibilité	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	2
Litiges ne concernant pas la banque	8
Faits prescrits	0
Action contentieuse en cours	11
Opération de crédit	9
Epargne	0
Assurances	22
Placements boursiers	0
Politique tarifaire	0
Surendettement	3
Comptes professionnels	15
Autres	3
TOTAL	73

Analyse des thèmes des réclamations

Le Comité de la Médiation Bancaire a établi une nomenclature des différents thèmes de réclamations répertoriés ; c'est à partir de cette liste préétablie que sont classés les dossiers reçus d'une part, traités par la médiation d'autre part, dans le tableau ci-après.

Les trois thèmes principaux des réclamations sont

- **le fonctionnement des comptes courants**, notamment : difficultés à l'occasion de clôture ou transfert des comptes, défaut ou mauvaise exécution d'une opération, rejets de paiements...
- **la tarification** : des demandeurs, souvent en situation financière fragile, se plaignent des frais facturés lorsque leur compte se trouve en position débitrice non autorisée ou qu'ils ne peuvent honorer les prélèvements ; d'autres contestent la licéité des frais qui leurs sont facturés ; d'autre encore sollicitent une minoration de leur montant.
- **les opérations de crédit** (refus, délais ou conditions de mise en place, demandes de renégociation, indemnités de remboursement anticipé...).

Cette typologie de cas et leur hiérarchisation par nombre de cas rencontrés semblent cohérentes avec ce qui peut être constaté dans les autres groupes bancaires de même nature en France.

Thèmes	Dossiers reçus	Dossiers traités
Fonctionnement du compte	112	73
<i>Ouverture, clôture, transfert</i>	46	33
<i>Découvert autorisé/non autorisé</i>	11	7
<i>Interdiction bancaire</i>	9	6
<i>Contestation d'écritures</i>	46	27
Moyens de paiement	28	18
<i>Cartes bancaires</i>	11	9
<i>Chèques</i>	7	3
<i>Autres moyens de paiement</i>	10	6
Ventes avec primes	0	0
Ventes groupées	0	0
Tarification	103	69
<i>Sur compte dépôt</i>	94	62
<i>Sur comptes titres</i>	6	6
<i>Autres</i>	3	1
Opérations de crédit	127	58
Epargne	24	24
Placements financiers/boursiers	41	38
Assurances	28	2
Autres	9	2
TOTAL	472	284

Analyse des réclamations traitées par le médiateur

DELAIS DE TRAITEMENT

Le délai de traitement des dossiers pris en charge par la médiation est calculé, en nombre de jours calendaires, à partir de la réception de la réclamation et non du moment où le dossier est complet.

	En jours	Nombre de dossiers
Délai moyen de réponse	34.7	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		119
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		141
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		24

49 dossiers, soit 17 %, ont reçu une réponse en moins de 10 jours, et 42 % en moins d'un mois.

24 dossiers ont nécessité des délais de traitement dépassant 60 jours. L'organisation mise en place en cours d'année devra permettre de réduire ces délais.

CONCLUSIONS DE LA MEDIATION

Conclusions		Nombre de dossiers
Conclusions favorables au client	Totalement favorables	71
	Partiellement favorables	76
Conclusions défavorables au client		137
TOTAL		284

51,8 % des dossiers aboutissent à des conclusions partiellement ou totalement favorables au client. Ce chiffre est dans l'ordre de grandeur de ceux constatés au niveau national par le Comité de la Médiation Bancaire pour les années antérieures.

De l'extrême variété des sujets de réclamation, il est difficile de tirer des lignes générales. Les réponses défavorables apportées aux clients représentent plus de la moitié des cas dans les thématiques liées au produit d'épargne, et sont également élevées sur les placements financiers. Les réclamations sur ces sujets dénotent souvent une méconnaissance ou une incompréhension des contraintes fiscales et réglementaires qui s'imposent à tous. On citera par exemple l'irritation de certains clients qui doivent restituer la prime liée à des Livrets d'épargne quand apparaît, une dizaine d'années après les faits, une double détention de livrets pendant une courte période. La modification récente des conditions d'imposition des revenus de valeurs

ou capitaux mobiliers a également suscité l'incompréhension de clients non imposables qui n'ont pas fait, dans les délais impartis, la demande d'exonération de prélèvement forfaitaire qui était nécessaire.

Les réponses défavorables au client sont également majoritaires sur les demandes concernant la tarification. Il faut ici rappeler que le médiateur n'a pas à se prononcer sur la fixation des tarifs, qui relèvent de la politique générale de la banque, et que son rôle consiste à vérifier que les frais facturés sont conformes à la tarification publiée. Les éventuelles rétrocessions, fréquemment demandées par des clients ou sociétaires rencontrant de grandes difficultés financières, relèvent de gestes commerciaux qui sont de la responsabilité exclusive de la banque, ce qui n'interdit évidemment pas, dans un certain nombre de cas, des échanges entre le médiateur et celle-ci. La situation est similaire pour un certain nombre de circonstances qui relèvent de la seule décision de la banque, comme la clôture d'un compte à son initiative, la suppression d'une autorisation de découvert, le réaménagement d'un crédit... Le rôle du médiateur est de vérifier que les conditions réglementaires ou contractuelles ont été respectées, et non de se prononcer sur le bien-fondé de la décision.

SUIVI DE L'AVIS DU MEDIATEUR

L'avis du médiateur a été intégralement suivi dans tous les cas, à deux exceptions près où il n'a été suivi que partiellement. Dans un cas, le client n'a pas accepté la proposition de médiation qui lui était soumise.

ASPECTS FINANCIERS

Un nombre important de réclamations ne porte pas sur un préjudice financier, mais sur des questions très diverses : difficultés administratives, problèmes fiscaux, délais, etc... Par ailleurs, beaucoup d'autres demandes, notamment celles portant sur la tarification, ont pour objet une minoration des frais, sans que le montant espéré ne soit précisé.

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	8,60 €	8,60€
Maximum par dossier	15 615 €	15 615 €
Moyenne	Non significatif	



CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'année 2014 a été marquée par la mise en place d'un mécanisme complet de médiation dans le Groupe, qui après les ajustements jugés nécessaires, a atteint un degré de maturité et d'efficacité pertinent surtout à partir du second semestre..

Le nombre de dossiers traités marque une légère augmentation par rapport à la situation antérieure ; les thématiques rencontrées sont révélatrices des tensions ayant affecté la situation financière d'une partie de la clientèle du Groupe.

La médiation s'efforce d'y répondre dans la limite du possible et dans le cadre de la mission qui lui est impartie ; lorsque satisfaction ne peut être donnée au client, l'explication objective, par un tiers neutre, des motifs de cette position peut contribuer à apaiser des situations tendues. Dans une majorité de cas, une réponse, au moins partiellement favorable au client, peut être proposée et le médiateur joue son rôle de facilitateur et d'accélérateur de solutions.


Au-delà du traitement des litiges individuels peuvent émerger des sujets récurrents d'irritation des clients face auxquels des améliorations des procédures ou pratiques existantes peuvent être suggérées par le médiateur.

Sur ce point, il peut être cité à titre d'exemple le cas de sociétaires d'une fédération du Crédit Mutuel ARKEA, titulaires d'un crédit habitat et qui, déménageant dans le Sud de la France, avaient ouvert un compte dans un autre établissement. Ils souhaitaient cependant conserver le prêt en cours et demandaient que les échéances soient prélevées sur leur nouveau compte.

Le système informatique du Crédit Mutuel ARKEA ne permet pas de prélever des échéances sur un compte ouvert dans un établissement de crédit qui n'est pas inclus dans son périmètre.

Une médiation a heureusement pu être trouvée, mais le médiateur est intervenu auprès de la Direction Informatique pour qu'une solution technique soit apportée. Ce point a été inscrit au plan informatique 2015 et une livraison est prévue pour la fin de l'année.

Dans le même esprit, le nombre relativement élevé de réclamations concernant des difficultés lors de la clôture des comptes constitue un point d'attention. Il est suggéré de clarifier, diffuser ou rappeler les procédures à respecter pour que les clients ou sociétaires amenés, quelles qu'en soient les raisons, à mettre un terme à leur relation avec le Crédit Mutuel ARKEA ou simplement à fermer un de leurs comptes, le fassent dans des conditions de délais ou de formalités raisonnables.



Afin de confronter les pratiques et les procédures appliquées, le médiateur a, au cours de l'année, noué des contacts avec plusieurs autres médiateurs bancaires.

Il a également participé à des réunions avec des médiateurs d'autres horizons : rencontre, à l'initiative de Pôle Emploi, des médiateurs de Bretagne, participation à un séminaire organisé par l'Université d'Angers.

Ces échanges ont permis de confronter les expériences et d'identifier de bonnes pratiques. Des marges de progrès subsistent et il faut à l'évidence poursuivre l'effort de rationalisation et d'efficacité du processus actuel pour que la médiation soit à la hauteur des ambitions du Crédit Mutuel ARKEA en matière d'exemplarité du processus de traitement de l'ensemble des réclamations.

La médiation devra également s'adapter aux évolutions qui vont s'imposer par la transposition dans le droit français de la Directive européenne (2013/11/UE) du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC)

Elle vise à assurer que tous les litiges de nature contractuelle entre un consommateur résident dans l'Union Européenne et un professionnel établi dans l'Union puissent être soumis à un organe de règlement extrajudiciaire des litiges, y compris par des moyens électroniques. Elle s'appliquera à l'ensemble des secteurs d'activité commerciale dans l'ensemble de l'Union.

La Directive concerne la procédure de médiation ainsi que les procédures quasi-judiciaires de conciliation, d'arbitrage et de réclamation. Les organes existants pourront être utilisés, sous réserve de conformité avec la nouvelle réglementation, de nouveaux dispositifs devront être créés si besoin.

Une autorité nationale devra être chargée de suivre et contrôler les organes de règlement extrajudiciaire des litiges et de publier régulièrement des rapports sur le fonctionnement du mécanisme et l'évolution des organes de médiation.

Ces évolutions, dont la transposition est imminente, devront être suivies attentivement afin de veiller à la mise en place des mesures d'adaptation appropriées le moment venu.

Compléments d'information pour le Comité de la Médiation Bancaire

1. Noms des établissements et codes interbancaires

- Crédit Mutuel ARKEA (15589)
- Les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel de Bretagne (15589)
- Les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel du Massif Central (15589)
- Les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel du Sud-Ouest (15589)
- La société FORTUNEO (14518)
- Le CREDIT FONCIER ET COMMUNAL D'ALSACE ET DE LORRAINE-BANQUE (15149)
- La société FEDERAL FINANCE BANQUE (15900)

2. Coordonnées du Médiateur

Adresses postales auxquelles les clients peuvent faire parvenir leurs réclamations :

- Pour les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel de Bretagne : Monsieur le Médiateur du Crédit Mutuel de Bretagne – 29808 BREST Cedex 9
- Pour les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel du Massif Central : Monsieur le Médiateur du Crédit Mutuel du Massif Central – 29808 BREST Cedex 9
- Pour les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel du Sud-Ouest : Monsieur le Médiateur du Crédit Mutuel du Sud-Ouest – 29808 BREST Cedex 9
- Pour la société FORTUNEO : Monsieur le Médiateur de FORTUNEO, Libre Réponse 56223, 20809 BREST Cedex 9
- Pour le CREDIT FONCIER ET COMMUNAL D'ALSACE ET DE LORRAINE-BANQUE : Monsieur le Médiateur du CFCAL Banque – 1 rue du Dôme 67 000 STRASBOURG
- Pour la société FEDERAL FINANCE BANQUE : Monsieur le Médiateur de Federal Finance, BP 97, 29480 LE RELECQ KERHUON

Adresse électronique :

lemediateurmarkea@arkea.com

Numéros auxquels le Comité de la Médiation Bancaire peut joindre le Médiateur du Crédit Mutuel ARKEA :

- Téléphone mobile : 06 80 48 56 89

3. Renseignements complémentaires

- **Statut du compte-rendu d'activité du Médiateur :**

Il est diffusé auprès de la Direction Générale et du Conseil d'Administration du Crédit Mutuel ARKEA.

Il est également diffusé auprès des Directions Générales et des Conseils d'Administration des Fédérations de Crédit Mutuel adhérentes au Crédit Mutuel ARKEA et des sociétés suivantes :

CFCAL

Fortunéo

Fédéral Finance

- **Moyens mis à la disposition du Médiateur :**

- Bureau

- Un collaborateur

- Equipement informatique nécessaire à l'exercice de sa mission

- **Modifications éventuelles :**

L'année 2014 est la première année d'activité du Médiateur du Crédit Mutuel ARKEA

La Charte de la médiation, élaborée par le Crédit Mutuel ARKEA est entrée en vigueur le premier janvier 2014.

Elle n'a pas connu de modification.



ANNEXES

- Annexe 1 : Charte de la Médiation
- Annexe 2 : Recommandation 2013 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013
- Annexe 3 : Support d'information en Caisse locale
- Annexe 4 : Extrait de la Convention Clarté



Annexe 1 :

Charte de la Médiation

Charte de la médiation du Crédit Mutuel Arkéa

Lorsque les personnes ne trouvent pas de solutions dans le règlement de leurs litiges, l'ultime étape avant le recours en justice est la Médiation.

La procédure de médiation est régie par les textes suivants :

Arrêté du 29 juillet 2009

Ordonnance N°2011-1540 du 16 novembre 2011

Délibération du Comité de la Médiation Bancaire du 19 décembre 2012

Recommandation 2013-01 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013

Articles L 316-1 et L 615-2 du Code Monétaire et Financier

Qui est le Médiateur du Crédit Mutuel ?

Le Médiateur du Crédit Mutuel est une personne indépendante et impartiale qui a été choisie par le Conseil d'Administration pour ses compétences et son expérience.

Quand faire appel au Médiateur ?

La Médiation est une procédure par laquelle les deux parties à un litige, la Banque et le Client, essaient de parvenir à un accord avec l'assistance d'un tiers, le "Médiateur".

Elle intervient si une solution satisfaisante n'a pu être trouvée ni auprès de la Caisse de Crédit mutuel, ni auprès du Service Relations Clientèle à l'adresse suivante : Service Relations Clientèle 29808 Brest Cedex 9.

La procédure de médiation est gratuite pour le Client.

Pour quels types de litiges faire appel au Médiateur ?

Le Médiateur bancaire est compétent pour le règlement des litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion des comptes de dépôt, opérations de crédit ...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne. Il est également compétent pour le règlement des litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service

bancaire distribué par la Banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement...).

En revanche, le Médiateur bancaire n'est pas compétent pour le règlement des litiges concernant des professionnels, des produits non mentionnés dans la liste qui précède, ni pour ceux portant sur la politique de la Banque (refus de crédit, politique tarifaire...); il n'intervient pas pour le règlement des litiges d'assurance, autres que ceux visés ci-dessus, notamment pour les litiges liés aux sinistres d'assurance.

La Médiation est exclue en cas de procédure judiciaire sur l'objet du litige.

Le bénéficiaire d'une procédure de Surendettement peut faire appel au Médiateur pour un litige, sauf concernant les mesures édictées par le juge ou la Commission de Surendettement.

La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par la Banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoires que la Banque pourrait initier.

Comment fonctionne la Médiation

Le Médiateur conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une ou l'autre Partie, l'ensemble des documents nécessaires à la réalisation de sa mission.

Dès réception d'une demande, le Médiateur statue sur la recevabilité du dossier :

- Pour les dossiers éligibles, le Médiateur en informe le Client et la Banque et indique dans son courrier le point de départ de la Médiation. La Charte de la Médiation est jointe à cet envoi.
- Pour les dossiers non éligibles, le Médiateur envoie une notification d'irrecevabilité au Client et à la Banque et transmet le dossier à l'interlocuteur compétent, le cas échéant.

La saisine du Médiateur vaut levée du secret bancaire par le Client en ce qui concerne la transmission des informations par la Banque au Médiateur.

Les Parties s'engagent à respecter la confidentialité des documents et informations échangées dans le cadre de la Médiation. Les constatations, déclarations et avis ne peuvent être produits à l'occasion de toute autre procédure, sauf accord de la Partie concernée.

Au vu des éléments du dossier fournis par la Banque et par le Client et de leurs arguments, le Médiateur peut demander un complément d'information.

Le Médiateur propose une solution par écrit, qu'il transmet au Client et à la Banque dans un délai de deux mois à compter du point de départ de la Médiation. Le Médiateur motive sa décision en droit et /ou en équité.

Le Client et la Banque demeurent libres d'accepter la proposition de conciliation dans un délai d'un mois. Dans ce délai les Parties pourront, lorsque la médiation implique un abandon de droits et si elles le souhaitent, signer une transaction dans le cadre de l'article 2044 du Code Civil et conformément aux propositions du Médiateur. Cet accord vaudra désistement d'instance. A défaut, le Médiateur peut décider, soit un complément d'information et émettre une nouvelle proposition, ou adresser aux deux parties une notification de non conciliation, s'il considère que la médiation n'a pas de chance d'aboutir.

En cas de désaccord, les parties demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux.

Le Médiateur peut être saisi des difficultés de mise en œuvre de l'accord.

La procédure de Médiation prend fin :

- Par l'accord des Parties sur les propositions du Médiateur, éventuellement formalisé par une transaction.
- Par le refus d'une ou des Parties de la recommandation formulée ou l'absence de réponse dans le délai d'un mois sus visé.
- Par la demande écrite du Client de renoncer à la Médiation ou lorsqu'il décide de soumettre le litige à un tribunal.
- A l'initiative du Médiateur s'il pense que les Parties n'arriveront pas à un consensus.

Le Médiateur établit un compte rendu annuel d'activité transmis au Gouverneur de la Banque de France et au Président du Comité Consultatif institué à l'article L 614-1 du Code Monétaire et Financier. Il transmet une copie de ce rapport au Conseil d'administration de la Banque.

La saisine du Médiateur par le Client vaut acceptation de la présente Charte de la Médiation.

Faire appel au service du Médiateur est-il un service gratuit ?

Oui, bien évidemment. Vous pouvez saisir le Médiateur gratuitement et favoriser ainsi la résolution de votre litige.

Comment faire appel au Médiateur ?

C'est très simple ! Après avoir vérifié auprès de votre Caisse puis du service relations clientèle qu'une solution ne peut être trouvée à ce niveau et si votre litige entre dans le périmètre de la Médiation, il vous suffit d'adresser votre courrier à l'adresse du Médiateur indiquée ci-après. La saisine du Médiateur se fait exclusivement par écrit :

Monsieur Le Médiateur du Crédit Mutuel Arkéa - 29808 Brest Cedex

A réception, celui-ci vous informera personnellement et par courrier, des suites immédiates apportées à votre demande d'intervention.



Annexe 2 :

Recommandation 2013 du Comité de la Médiation
Bancaire du 30 avril 2013

Comité de la Médiation Bancaire

Recommandation 2013-01 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013 relative aux chartes, contrats et documents assimilés portant application des dispositions légales régissant la médiation bancaire.

Vu l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011,

Vu le Code monétaire et financier, notamment ses articles L. 316-1 et L. 615-2,

Vu l'arrêté du 29 juillet 2009,

Vu la délibération du Comité de la Médiation Bancaire du 19 décembre 2012,

Préambule

La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code monétaire et financier (en particulier ses articles L. 316-1 et L. 615-2). La mise en œuvre de ce cadre législatif et réglementaire nécessite cependant l'élaboration au niveau de chaque entité financière dotée d'un médiateur, d'un texte d'application la plupart du temps dénommé « charte de la médiation ». Ces chartes doivent présenter une triple caractéristique : être à la fois souples et précises pour assurer un fonctionnement optimum de la procédure ; être facilement accessibles et intelligibles pour un client standard de l'établissement ; ne comporter aucune clause susceptible de dénaturer ou de limiter, de quelque manière que ce soit, la portée des textes en vigueur.

Dix ans après l'entrée en vigueur de la loi MURCEF, le Comité a estimé devoir procéder à une revue des principales chartes en application et de préciser, en fonction des constats effectués, les bonnes pratiques que les établissements doivent suivre en la matière afin de s'inscrire pleinement dans une démarche de qualité procédurale conforme tant aux orientations des Pouvoirs publics français, qu'aux règles et critères progressivement déployés par les instances européennes.

Après en avoir délibéré en ses séances des 11 juillet et 19 décembre 2012, et sur la base des conclusions auxquelles sont parvenus les membres du groupe de travail constitué sur ce thème¹, **le Comité de la Médiation Bancaire**, légalement compétent pour préciser les modalités d'exercice de l'activité des médiateurs, en veillant notamment à garantir leur indépendance, **recommande aux établissements de crédit, de monnaie électronique et de paiement, aux organismes professionnels, ainsi qu'aux médiateurs** statuant, selon les nécessités, en droit ou en équité :

¹ Le groupe de travail était constitué des quatre membres du CMB, de trois médiateurs et de trois représentants des organisations de consommateurs. Son animation et la synthèse des travaux ont été assurées par le Secrétaire du Comité (cf. annexe).

Comité de la Médiation Bancaire

1. Statut du médiateur

1.1 Indépendance du médiateur

Que le médiateur soit placé dans une position et exerce son activité de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement du litige qui lui est soumis.

1.2 Nomination

Que le médiateur soit nommé, ou renouvelé dans ses fonctions, en application d'une procédure écrite, transparente et objective, fixant en particulier les critères de choix du candidat retenu ainsi que l'instance chargée d'opérer la sélection.

1.3 Mandat

Que le médiateur dispose d'un mandat à durée déterminée (idéalement d'une durée de trois ans) renouvelable. Ce mandat est irrévocable excepté pour des motifs graves limitativement énumérés et appréciés contradictoirement par l'instance de nomination. Il est exclusif de toute autre fonction exercée dans une entité susceptible d'entrer, directement ou indirectement, dans son champ de compétence.

1.4 Moyens de fonctionnement

Que le médiateur dispose de moyens de fonctionnement, en particulier d'un budget suffisant et d'une équipe dédiée, adaptés à ses besoins et révisables périodiquement, en fonction de l'évolution de son activité.

1.5 Positionnement vis-à-vis de l'établissement

Que le médiateur d'établissement ait pour interlocuteur le ou les responsable(s) exécutif(s) le(s) plus élevé(s) de l'organisation relevant de sa compétence.

2. Champ de compétence du médiateur

2.1. Compétence liée à la nature du litige soumis au médiateur

2.1.1. Compétence de fond

Que le médiateur bancaire soit compétent pour connaître des litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne.

Comité de la Médiation Bancaire

2.1.2 Produits et services d'assurance distribués par les établissements de crédit et de paiement

- Que les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par un établissement de crédit (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...), relèvent de la compétence du médiateur dudit établissement.
- Que pour les litiges ne relevant pas de l'alinéa précédent, le médiateur saisi transmette le dossier au médiateur de l'assurance compétent et en informe le demandeur à qui il précise les qualité et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

2.1.3. Compétence conventionnelle

Que, par ailleurs, il soit fait un large usage des possibilités offertes par la voie conventionnelle pour élargir le champ de compétence dévolu au médiateur en fonction du profil de la clientèle et de la nature des difficultés le plus souvent rencontrées.

2.2. Compétence procédurale

2.2.1. Que soit clarifiée et renforcée substantiellement l'information de la clientèle sur les procédures de réclamation à observer.

2.2.2. Que soit prévue une application souple du principe d'épuisement des recours internes laissant le médiateur apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier.

2.2.3. Que les niveaux de recours préalables à la saisine du médiateur ne soient pas démultipliés à l'excès, trois échelons (agence ; service régional ; service national) constituant un maximum, deux (agence ; service clientèle ou assimilé) paraissant préférables.

3. Articulation entre procédures

3.1. Médiation et recours judiciaire

Que le médiateur ne puisse pas être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est en cours. Que la saisine préalable du médiateur entraîne, en revanche, la suspension, jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par l'établissement, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

Comité de la Médiation Bancaire

3.2. Médiation et bénéficiaire d'une procédure de surendettement

Que le médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception, toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

4. Délais de la médiation

4.1. Absence de réponse de l'établissement à une réclamation

Que l'absence de réponse de l'établissement à une réclamation pendant un délai égal à deux mois, à compter de la demande, équivaille à un rejet de celle-ci.

Que le dossier soit dès lors éligible à la médiation.

4.2. Point de départ de la procédure

Que les chartes de la médiation précisent clairement le point de départ de la médiation permettant le calcul du délai légal en vigueur et invitent les détenteurs de pièces complémentaires à les transmettre au médiateur dans les délais les plus brefs.

4.3. Recours internes

Que les chartes précisent également la hiérarchie, la nature et les modalités de mise en œuvre des recours internes (dans les limites stipulées supra au § 2.2.3.) qui doivent être formés par le client préalablement à la saisine du médiateur.

5. Avis du médiateur et accord des parties

5.1. Préconisation du médiateur et accord des parties

5.1.1. Qu'à l'issue de l'instruction du dossier par tous moyens qu'il juge utile, le médiateur formule une proposition de solution motivée (sous une forme convenue avec l'établissement) qu'il soumet à l'approbation des parties.

Cette proposition ne lie pas ces dernières, excepté en cas de stipulation contraire de la charte engageant l'établissement de crédit.

En cas de solution défavorable au client (rejet total ou partiel), le médiateur motive son avis.

5.1.2. Que si un établissement de crédit choisit de ne pas adhérer à la proposition du médiateur, il en informe le médiateur par courrier motivé, à charge pour ce dernier d'informer le demandeur de cette décision.

Comité de la Médiation Bancaire

5.2. Forme de l'accord

Que si l'accord des parties peut revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil, dès lors que celle-ci implique un abandon de droits des deux parties, les chartes ne puissent prévoir que l'avis du médiateur prendra systématiquement une telle forme.

5.3. Suivi de l'accord

Que le médiateur soit informé de toute éventuelle difficulté survenant dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre les parties.

6. Terme de la médiation (hors introduction d'une action judiciaire)

Que le terme de la médiation intervienne en cas :

- d'approbation des deux parties ou de refus d'une ou des parties de la recommandation formulée par le médiateur,
- de la décision, signifiée par le demandeur, de mettre un terme à la procédure de médiation.

7. Présentation générale des chartes

7.1. Rappel de la législation en vigueur

Que chacune des chartes rappelle, en préambule du texte, la législation en vigueur en veillant à ce que les visas soient dûment actualisés.

7.2. Terminologie

Que les chartes soient rédigées dans un langage clair et précis, aisément accessible.

8. Organisation du dispositif de médiation

8.1. Positionnement vis-à-vis de la chaîne de traitement des réclamations

Que les établissements veillent à distinguer clairement le positionnement du dispositif de médiation vis-à-vis de la chaîne de traitement des réclamations et son rôle dans l'amélioration de la qualité de la relation de clientèle.

8.2. Architecture générale du dispositif

Que les établissements privilégient une architecture optimisée du dispositif de médiation supposant que son positionnement au sein de l'entreprise, ses moyens de fonctionnement et son articulation avec le service clientèle garantissent son effectivité et son efficacité.

9. Information de la clientèle

Que soient poursuivies et développées les actions d'information de la clientèle consacrées à la médiation, en particulier au sein des agences et via les sites Internet dédiés.

Comité de la Médiation Bancaire

ANNEXE

Composition du groupe de travail « chartes »

1. Membres du Comité de la Médiation Bancaire

Madame Marielle COHEN-BRANCHE (jusqu'en janvier 2012)

Madame Isabelle LOUBENS

Madame Laurence MAZENOT (jusqu'en juin 2011)

Monsieur Jean-Claude NASSE

2. Médiateurs

Madame Dominique CHEVAILLIER-BOISSEAU (BNP-Paribas)

Monsieur Bernard DROT (Association française des Sociétés Financières – ASF)

Monsieur Bernard PIOT (CRCAM Île-de-France)

3. Représentants des organisations de consommateurs

Monsieur Pierre CERNESSON (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques – CNAFC)

Monsieur Hervé MONDANGE (Association Force Ouvrière Consommateurs – AFOC)

Monsieur Nicolas REVENU (Union Nationale des Associations Familiales – UNAF)

Animateur-rapporteur

Monsieur Jean-Paul MEURICE Secrétaire du Comité



Annexe 3 :

Support d'information en Caisse locale


The logo for Crédit Mutuel de Bretagne features a stylized red and white graphic above the text. The text is in a blue, sans-serif font.

Crédit Mutuel
de Bretagne

LA banque à qui parler

www.cmb.fr

Le Crédit Mutuel de Bretagne à votre écoute

A photograph of a man and a woman in business attire sitting at a desk, looking at documents. The man is leaning forward, and the woman is looking towards the camera.

Le Crédit Mutuel de Bretagne met tout en oeuvre pour vous apporter la meilleure qualité de service possible.

Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

Dans ce cas, voici les démarches à effectuer et les interlocuteurs à contacter en cas de différend.

1

Votre Caisse locale

C'est par là qu'il faut commencer !

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés :

- ⇒ soit en vous rendant sur place,
- ⇒ soit par courrier,
- ⇒ soit en contactant votre conseiller par téléphone ou sur notre site cmb.fr, rubrique "mon conseiller".

Expliquez, sans délai, la nature de votre différend, donnez vos raisons et précisez aussi clairement que possible ce que vous attendez.



2

Le Service Relations Clientèle

Votre différend ne trouve pas résolution à vos yeux auprès de votre Caisse ?
Votre Caisse locale tarde à vous répondre ?

Dans ce cas, vous avez la possibilité de contacter le Service Relations Clientèle par courrier, téléphone, internet ou fax :

✉ : Crédit Mutuel de Bretagne
Service Relations Clientèle
29 808 Brest Cedex 9

☎ : 0 800 00 30 92 (non surtaxé)

@ : suggestion@cmb.fr

Fax : 02 98 00 33 30

⇒ Appels possibles du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h00, le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Le Médiateur du Crédit Mutuel

Lorsque vous ne trouvez pas de solutions dans le règlement de votre litige, l'ultime étape avant le recours en justice est la médiation.

Le recours au Médiateur est gratuit et votre dossier sera traité dans un délai de 2 mois maximum.

La saisine du Médiateur se fait exclusivement par écrit à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur du Crédit Mutuel
29808 Brest cedex 9

Seules les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels peuvent saisir le Médiateur bancaire.

Pour plus d'informations (notamment sur le champ de compétences du Médiateur), connectez-vous sur notre site www.cmb.fr, rubrique "Infos Consommateurs - Résoudre un litige".



Annexe 4 :

Extrait de la Convention Clarté

COMMENT RÉSOUDRE UN LITIGE

Le Crédit Mutuel de Bretagne met tout en œuvre pour vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition. Dans ce cas, voici les démarches à effectuer et les interlocuteurs à contacter en cas de différend.

VOTRE CAISSE LOCALE

C'est par là qu'il faut commencer ! Vous pouvez lui faire part de vos difficultés : soit en vous rendant sur place, soit par courrier, soit en contactant votre conseiller par téléphone ou sur notre site cmb.fr, rubrique "mon conseiller". Expliquez, sans délai, la nature de votre différend, donnez vos raisons et précisez aussi clairement que possible ce que vous attendez. Votre Caisse locale s'engage à vous répondre dans un délai ne pouvant excéder 2 mois.

LE SERVICE RELATIONS CLIENTÈLE

Votre différend ne trouve pas résolution à vos yeux auprès de votre Caisse ?
Votre Caisse locale tarde à vous répondre ?

Dans ce cas, vous avez la possibilité de contacter le Service Relations Clientèle par courrier, téléphone, internet ou fax :

Crédit Mutuel de Bretagne – Service Relations Clientèle – 29808 BREST Cedex 9.

Téléphone : 0800 00 30 92 (non surtaxé)

e-mail : suggestion@cmb.fr

Fax : 02 98 00 33 30

Appel possible du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 18 h 00, le vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00.

Le Service Relations Clientèle s'engage à vous répondre dans un délai maximal de 2 mois.

LE MÉDIATEUR DU CREDIT MUTUEL

Lorsque vous ne trouvez pas de solutions dans le règlement de votre litige, l'ultime étape avant le recours en justice est la médiation.

Le recours au Médiateur est gratuit et votre dossier sera traité dans un délai de 2 mois maximum.

La saisine du Médiateur se fait exclusivement par écrit à l'adresse suivante : Monsieur Le Médiateur du Crédit Mutuel – 29808 BREST CEDEX 9.

La charte de médiation du Crédit Mutuel de Bretagne est disponible gratuitement auprès de votre caisse de Crédit Mutuel et sur le site www.cmb.fr dans la rubrique "infos consommateurs". Résoudre un litige.