

**RAPPORT DU MEDIATEUR
DU CREDIT MUTUEL ARKEA
2016**

INTRODUCTION

Comme il avait été indiqué dans le précédent rapport, l'année 2016 a été marquée par l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions, fixées par la Directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, qui ont fait l'objet d'une transposition en droit interne par l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 et le décret 2015-1382 du 30 octobre 2015.

L'année 2016 a donc été celle de la mise en conformité avec ces nouvelles dispositions, qui sont mises en œuvre par le Crédit Mutuel Arkéa depuis le 1^{er} janvier.

Sur le plan opérationnel, une nette augmentation des litiges dont le médiateur a été saisi a été constatée en 2016. Il faut sans doute y voir la marque des difficultés économiques rencontrées par les sociétaires et clients des banques du Groupe Crédit Mutuel Arkéa et une élévation du niveau d'exigence de leur clientèle. Mais la mise en service d'un site internet permettant la saisine en ligne des demandes de médiation, combinée à la plus forte visibilité de la procédure, a également contribué à une sensible augmentation du nombre de demandes reçues : 705 contre 540 en 2015.

La part de ces demandes ne pouvant être traitées par le médiateur faute d'avoir préalablement épuisé les recours internes est restée à un niveau élevé, et le nombre des demandes effectivement prises en charge s'élève à 206 contre 152 en 2015 (+ 35 %).

La nature des demandes traitées demeure très diverse, mais leur complexité s'accroît, de même que l'importance des enjeux.

La constitution des dossiers réglementaires soumis au Comité Consultatif du Secteur Financier et à la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation s'est révélée plus complexe et chronophage que prévu.

L'ensemble de ces facteurs a provoqué un allongement des délais de traitement, passés en moyenne de 30 à 41 jours.

Les moyens de la médiation ont été renforcés pour faire face à cette nouvelle situation et les délais sont revenus à un meilleur niveau au dernier quadrimestre 2016.

Toutes les médiations engagées ont été conduites à leur terme. Les solutions proposées par le médiateur ont été favorables au demandeur, en totalité ou en partie, dans 33 % des cas. Au total, ce sont 56 litiges qui ont été résolus à l'amiable.

Hervé PICHEVIN

Médiateur auprès du Crédit Mutuel Arkéa

L'ACTIVITE DE LA MEDIATION BANCAIRE EN 2016 AU CREDIT MUTUEL ARKEA

Périmètre de la Médiation

Il est rappelé que la mission du médiateur s'exerce auprès des établissements bancaires suivants :

- Le Crédit Mutuel Arkéa
- 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
- FORTUNEO
- Le CREDIT FONCIER ET COMMUNAL D'ALSACE ET DE LORRAINE-
- FEDERAL FINANCE

Demandes reçues

La médiation a été saisie de 705 demandes au cours de l'année 2016, soit une augmentation de 31 % par rapport à 2015 et de 50 % par rapport à 2014. Ces demandes émanent, en quasi-totalité, des consommateurs eux-mêmes.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers
Par le consommateur	674
Par l'intermédiaire d'une association	3
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	2
Autres (conciliateur de justice, tuteur, membre de la famille, personne morale)	26
TOTAL	705

Le succès du site internet est attesté par le fait que 44 % des demandes sont, dès cette première année, parvenues par ce canal.

Eligibilité des demandes

Sur ces 705 demandes, 206 ont été prises en charge par la médiation.

L'accroissement est ainsi de 35 % par rapport à l'année précédente.

Réclamations	Nombre	%
Réclamations recevables traitées par le médiateur	206	29
Réclamations dans le champ de compétence mais irrecevables parce que les recours internes ne sont pas épuisés	378	54
Réclamations hors du champ de compétence du médiateur	121	17
Total des réclamations reçues	705	100

La part des demandes ne pouvant être prises en charge faute d'avoir été examinées au préalable par les services internes de la banque en charge des réclamations se situe à un niveau assez élevé, et les efforts déployés pour mieux baliser le parcours des réclamations doivent être poursuivis.

La part des litiges ne relevant pas de la compétence du médiateur s'est légèrement réduite (17 % contre 19 %), les motifs d'inéligibilité étant détaillés ci-dessous.

Motifs d'inéligibilité	% de dossiers concernés
Litiges relevant du Médiateur des assurances	21
Litiges concernant des comptes professionnels	17
Litiges ne concernant pas la banque, ou absence de litige	12
Action contentieuse ou procédure de surendettement	6
Litiges ne portant pas sur l'application d'un contrat	44
TOTAL	100

Analyse des thèmes des réclamations

Deux thèmes principaux arrivent à égalité en tête des réclamations adressées au Médiateur

- **les opérations de crédit** (refus, délais ou conditions de mise en place, demandes de renégociation, indemnités de remboursement anticipé...).
- **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...

Les questions de tarification, principalement sur les comptes de dépôt, ne représentent que 102 cas contre 126 en 2015.

En ce qui concerne les dossiers pris en charge par la médiation, ce sont les sujets de fonctionnement des comptes, puis les opérations de crédit qui viennent en tête, mais les questions liées aux moyens de paiement et à la tarification sont également très présentes.

Si les principaux domaines d'intervention du médiateur s'inscrivent dans le prolongement de ceux traités les années précédentes, il faut souligner que les dossiers traités par le médiateur en 2016 ont soulevé des problématiques plus techniques et plus complexes à appréhender et donc à résoudre : litiges sur le calcul de taux, fiscalité internationale, fraudes ...

Thèmes	Dossiers reçus	Dossiers traités
Fonctionnement du compte	163	52
Ouverture, clôture, transfert	77	24
Découvert autorisé/non autorisé	13	3
Interdiction bancaire	27	8
Contestation d'écritures	46	17
Moyens de paiement	80	35
Cartes bancaires	62	29
Chèques	18	6
Autres moyens de paiement	0	0
Tarification	102	33
Sur compte dépôt	89	28
Sur comptes titres	2	1
Autres	11	4
Opérations de crédit	164	44
Epargne	22	9
Placements financiers/boursiers	28	11
Assurances	53	3
Autres	93	19
TOTAL	705	206

Répartition par entité bancaire

Si l'on considère le nombre des saisines, la part de celles reçues des trois Fédérations de Crédit Mutuel représente presque 78 % du total (dont 50 % pour le CMB), tandis que celles provenant de Fortunéo passent de 14 % en 2015 à 26 % en 2016.

Mais si l'on prend en compte le nombre de demandes prises en charge par la médiation, le CMB représente 46 % du total, et Fortunéo 36 %.

	Crédit Mutuel de Bretagne	Crédit Mutuel Sud Ouest	Crédit Mutuel Massif Central	Fortunéo	CFCAL	Federal Finance	TOTAL
Nombre de dossiers reçus	354	106	19	183	37	6	705
Dossiers reçus par internet	120	39	8	140	4	1	312
Dossiers éligibles à la médiation	93	22	3	73	13	2	206

Traitement des réclamations 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 notification de la saisine.

	En jours	Nombre de dossiers
Délai moyen de réponse	41	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 30 jours		69
Dossiers traités dans un délai compris entre 31 à 60 jours		95
Dossiers traités dans un délai compris entre 61 et 90 jours		38
Dossiers traités dans un délai supérieur à 90 jours		4

Le délai moyen passe de 29,5 jours à 41 jours. Cet allongement s'explique principalement par l'augmentation du nombre des dossiers, éligibles ou non à la médiation, ce qui a manifestement alourdi significativement la charge de travail des équipes en place tant au niveau des banques que de la structure de la médiation.

De ce fait, certains services en charge des réclamations ont dû adapter leur organisation pour y faire face et fournir au médiateur les éléments nécessaires à l'analyse des dossiers.

Cet afflux, ajouté au temps qui a dû être consacré aux dossiers réglementaires a impacté au premier chef les services du médiateur. Ils ont été renforcés au troisième trimestre par l'arrivée d'une personne supplémentaire.

CONCLUSIONS DE LA MEDIATION

Conclusions		Nombre de dossiers	%
Conclusions favorables au consommateur	Totalement favorables	41	20
	Partiellement favorables	28	14
Conclusions défavorables au consommateur		137	66
TOTAL		206	100

Le nombre des litiges dans lequel la solution proposée par le médiateur est totalement ou partiellement favorable au consommateur est équivalent à celui de l'année précédente, mais en baisse relative.

Ces solutions ont été acceptées par les parties, à l'exception de 7 qui ont été refusées par le consommateur, 2 par la banque ; dans 4 cas, le consommateur n'a pas répondu à la proposition, et ce sont donc 56 solutions amiables qui ont été acceptées par les parties. Un nombre significatif de cas complexes et lourds de conséquences ont pu être résolus.

A notre connaissance, toutes les solutions de médiation acceptées ont été mises en œuvre.

RESULTAT DE LA MEDIATION PAR ENTITE BANCAIRE

	Crédit Mutuel de Bretagne	Crédit Mutuel Sud Ouest	Crédit Mutuel Massif Central	Fortunéo	CFCAL	Federal Finance
Réponses totalement favorables	21	4	0	15	1	0
Réponses partiellement favorables	14	4	1	4	3	1
Réponses défavorables	58	14	2	54	9	1
TOTAL	93	22	3	73	13	2

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'augmentation sensible des demandes de médiation en 2016 a nécessité quelques ajustements, mais la situation s'est aujourd'hui normalisée grâce à l'arrivée d'un renfort dans la structure de la médiation, et à un dispositif plus efficace d'aiguillage des demandes de consommateurs n'ayant pas épuisé les recours internes avant de saisir le médiateur. Les délais se sont ainsi réduits et l'ensemble des mesures prises permet de consacrer plus de temps utile au traitement des dossiers éligibles.

Sur le plan réglementaire, si l'agrément de la nomination du médiateur par le Comité Consultatif du Secteur Financier a été obtenu en début d'année, le dossier adressé à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation est toujours pendant, aucune date d'audition n'étant encore fixée.

L'inscription sur la liste des médiateurs, qui est soumise à cette commission, est un préalable à la conclusion d'une convention avec le médiateur public de l'Autorité des Marchés Financiers, convention dont le cadre a été fixé sous l'égide du Comité Consultatif du Secteur Financier ; une telle convention permettrait de traiter les dossiers de médiation qui pourraient relever du domaine de compétence du médiateur de l'AMF.

L'année 2017 devrait voir ces points traités et éclaircis et sera mise à profit pour, à la lumière de l'expérience acquise et des tendances qui se dégagent dans le domaine de la médiation, renforcer le niveau d'expertise sur toute la chaîne du process et améliorer le délai de traitement des dossiers.

A l'initiative du Cercle des Médiateurs Bancaires, cinq journées de formation pour les médiateurs et les équipes de médiation ont été organisées en 2016, sur des thèmes diversifiés, et se poursuivent en 2017.

Enfin, la médiation a été sollicitée par le Crédit Mutuel Arkéa pour apporter de manière plus régulière son retour d'expérience des litiges qui lui sont soumis et ses recommandations, dans le cadre d'une réflexion interne sur la relation clientèle.

ANNEXES