RAPPORT D'ACTIVITE DU
MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION AUPRES DE
LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE PARIS ET D'ILE-DE-FRANCE

_____

EXERCICE 2020

_____

(Articles L.613-1 et R. 614-2 du Code de la consommation)

L'année 2020 a été marquée d'un paradoxe : affectée par une crise sanitaire sans précédent qui aurait dû emporter des conséquences majeures sur la médiation, elle fut au contraire caractérisée par une confirmation, voire un approfondissement, des grandes tendances ayant impulsé l'évolution du fonctionnement du dispositif sur moyenne période depuis sa mise en place en janvier 2016.
Qu'il s'agisse du volume globale d'activité, de la place occupée par chacune de ses composantes, ou des performances comme des marges de progression de certains aspects de la procédure, les résultats enregistrés au titre de l'exercice écoulé ne traduisent aucune rupture par rapport aux exercices antérieurs, mais s'inscrivent dans leur continuité, les variations observées reflétant tantôt des mouvements conjoncturels, pour l'essentiel déconnectés du contexte de crise, tantôt le renforcement de l'efficacité des process de traitement des litiges.

I. L'ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ EN 2020 : ENTRE CRISE ET CONFIRMATION DES TENDANCES OBSERVÉES AU COURS DES EXERCICES PRÉCÉDENTS

Dès 2018, l'analyse des données de l'exercice avait permis d'identifier une certaine stabilisation du dispositif de médiation, tant en termes de volumétrie que de comportement des clients-consommateurs. Ce constat, qui demandait encore à être confirmé au cours de la période suivante pour passer du statut d'hypothèse vraisemblable à celui de tendance robuste, se trouve désormais vérifié à presque tous les niveaux de la procédure.

1.1 Le contexte de crise

La crise sanitaire a produit un triple effet :

- *Sur les clients consommateurs*

  Les relations entretenues par la clientèle avec l'établissement ont été affectées par la crise de deux manières : en premier lieu, les clients ont été confrontés à la nécessité de sursoir à des projets de financement, voire à la suspension d'une opération engagée avant le confinement dont l'instruction était devenue impossible ; en second lieu, l'accès très restreint du public aux agences a entraîné une distanciation de la relation de clientèle peu propice à un traitement fluide des attentes et des difficultés exprimées par cette dernière. Par ailleurs, ce contexte troublé a induit des mesures de soutien non conventionnelles ainsi que des comportements de sauvegarde ou, à l'inverse, opportunistes de la part des investisseurs, porteurs de litiges potentiels (refus de prêt ou de facilités bancaires, pertes de valeur des actifs …).

- *Sur l'établissement*

  Symétriquement, l'établissement s'est trouvé dans l'obligation de procéder à la réorganisation de ses modes opératoires, tout en assurant la nécessaire continuité du service.

- *Sur l'entité de médiation*

  De même, le fonctionnement de la médiation a dû être repensé de manière à maintenir une activité quasi normale, dans le respect des règles sanitaires. Cette reconfiguration du fonctionnement de l'unité s'est traduite par la généralisation du télétravail, et la numérisation complète des process. Au total, seul le traitement du courrier postal a été modérément affecté par ces nouvelles modalités de fonctionnement, durant le premier mois de confinement.

1.2 La confirmation des tendances observées au cours des exercices antérieurs

La confirmation, voire l'amplification, des tendances observées au cours des exercices antérieurs, constitue le principal enseignement, inattendu et quelque peu paradoxal, de la période écoulée.

1.2.1 Les modifications durables du comportement des clients-consommateurs

Le rapport entretenu par les clients-consommateurs avec la médiation s'est notablement transformé, tant dans ses modalités d'exercice, que dans les attentes dont elle est l'objet.

1.2.1.1 Une procédure très largement numérisée

- Le recours aux canaux de communication numériques constitue désormais la voie privilégiée empruntée par les demandeurs pour saisir le médiateur. Près des trois quarts (74,4 %) des saisines ont été transmises par voie numérique (site dédié ou adresse électronique), soit un retour au niveau observé en 2018 (73,2 %), après la légère décrue enregistrée en 2019.

- Deux catégories d'utilisateurs du courrier postal subsistent à ce jour : des requérants, souvent âgés, qui ne maîtrisent pas l'outil informatique et/ou n'en disposent pas ; des consommateurs qui souhaitent acter juridiquement leur démarche en adressant un courrier recommandé.

- Cette répartition des demandes de médiation entre canaux numériques et postal paraît constituer un point d'équilibre durable entre ces deux modes de saisine. Son inscription dans le temps est, en effet, d'autant plus significative que la crise sanitaire n'a pas modifié ce rapport de manière sensible, alors même qu'un message apposé sur le site du médiateur invitait les demandeurs à privilégier la voie numérique.

- La digitalisation de la procédure entraîne une multiplication des échanges en temps réel en mode « chats sur les réseaux sociaux » qui exige une réactivité et une souplesse dans le traitement des interventions, exemptes de formalisme dans les rapports entre consommateurs et médiateur, inscrites dans l'immédiateté du temps numérique.

1.2.1.2 La modification des attentes exprimées par les clients-consommateurs

L'exercice écoulé a confirmé, en l'amplifiant, la modification en profondeur des attentes manifestées par les consommateurs, et l'installation d'un modèle renouvelé de réclamation présentant trois caractéristiques principales :

- *Le développement des « litiges multiples »*

  Les saisines comportant plusieurs demandes simultanées se substituent de manière grandissante aux réclamations ayant un objet unique, le plus souvent sous la forme de demandes incidentes (interdiction bancaire consécutive à des frais d'incidents et d'irrégularités contestés ; dépassements de découvert autorisé faisant suite à une fraude à la carte bancaire ; défaut de paiement lié à un refus de suspension des mensualités d'un prêt immobilier…), mais également sous celle de dossiers complexes associant différentes problématiques (procédure inadaptée de déblocage d'une assurance-vie adossée à un prêt in fine, doublée d'une surévaluation du bien financé lors de la mise en place du financement ; refus de prêt immobilier personnel du fait

d'un problème d'assurance emprunteur, puis ultérieurement, en raison du refinancement parallèle d'un crédit professionnel …).

- *L'aspiration à une satisfaction intégrale de la demande présentée*

  Sans être majoritaires, un nombre de plus en plus élevé de consommateurs aspirent à une satisfaction intégrale de leur demande, et n'adhèrent pas aux solutions de compromis qui, tempérant la rigueur juridique par des considérations tirées de l'équité, proposent un dédommagement partiel du préjudice invoqué. Cette attitude se traduit, le plus souvent, par une approbation « faute de mieux », assortie d'une analyse critique, de la proposition émise par le médiateur, mais aussi, dans certains cas, par la formulation de demandes reconventionnelles visant à réévaluer le montant du dédommagement préconisé.
  Dans la première hypothèse, le médiateur adresse au consommateur une réponse à visée pédagogique qui, généralement, dissipe les incompréhensions. Dans la seconde, le médiateur apprécie la recevabilité de la demande en fonction des particularités du dossier (en particulier, la production d'éléments qui n'avaient pas été portés à sa connaissance initialement), étant précisé que la règle qui prévaut en la matière demeure celle de l'absence d'appel après signification définitive de la proposition de solution.

- *L'exigence d'une qualité de service conforme aux critères définis par le client-consommateur*

  L'exercice 2020 a vu se multiplier, en marge des litiges portant sur un ou des point(s) précis, des réclamations portant sur la qualité de service délivrée par l'établissement. Celles-ci prennent des formes variables, allant du souhait d'une prise en compte plus personnalisée des attentes et du profil du client (conseils adaptés, antériorité de la relation bancaire…), à la mise en cause de l'efficacité d'un collaborateur nommément désigné (souvent défavorablement comparé à son prédécesseur), voire de l'agence dans son ensemble. Le consommateur sollicite alors le médiateur en vue d'obtenir un changement de conseiller, et/ou d'agence.
  Dans ces situations, le litige technique qui motive apparemment la demande du consommateur ne constitue qu'un point de cristallisation d'une dégradation globale de la relation de clientèle, cause profonde de la saisine du médiateur. Celui-ci doit alors s'efforcer, dans les limites de ses attributions, de restaurer par ses suggestions et préconisations un climat de confiance réciproque entre les paries en présence.

1.2.2. La nouvelle contraction du nombre des demandes de médiation

- La diminution du nombre des demandes de médiation semble constituer une tendance de fond, étant toutefois remarqué, qu'elle a atteint en 2020 un niveau inusité.
  Pour la troisième année consécutive, le nombre de saisines s'est inscrit en net repli, pour s'établir à **464 demandes** contre 597 en 2019 (soit, une diminution de 22,3 %), et retrouver ainsi le niveau observé en 2016.

- Cette évolution trouve vraisemblablement son origine dans la conjugaison de deux facteurs : le premier d'ordre structurel, le second de nature conjoncturelle.
  La baisse continue du nombre des demandes de médiation résulte, en premier lieu, d'une amélioration du circuit de traitement interne des réclamations, inscrite dans le double

contexte d'une volonté des responsables de l'établissement de rationaliser le dispositif, et des préconisations édictées en la matière par l'ACPR[1].
Il s'en est suivi une meilleure prise en compte et un traitement plus efficace des réclamations par la Caisse Régionale, permettant la résolution au niveau de la banque de différends, qui en l'absence de telles mesures, auraient été soumis au médiateur.

L'ampleur de la baisse constatée en 2020, ne saurait cependant être le fruit de ces seules actions. Elle semble avoir également résulté de la crise sanitaire, laquelle a entraîné une suspension de l'activité habituelle, avec pour corollaire, la raréfaction relative du nombre des litiges, cette hypothèse demandant toutefois à être confirmée par les résultats qui seront obtenus au titre de l'exercice 2021.

1.2.3 L'amélioration du taux de recevabilité des demandes de médiation

Sans atteindre le niveau constaté en 2016 , le taux de recevabilité des demandes de médiation s'est redressé en 2020, gagnant 6,9 points, pour s'établir à 22,4 % des saisines adressées au médiateur. Si ce chiffre demeure encore nettement insuffisant au regard des standards retenus tant par les consommateurs, que par les Autorités de régulation (CECMC, ACPR) et les instances de concertation (CCSF), il renoue néanmoins avec la tendance observée en 2018, et semble refléter un comportement plus vertueux du dispositif, interprétation que permet de conforter, certes avec prudence, l'examen plus approfondi des différents motifs ayant conduit à ce résultat global.

Le taux de recevabilité des saisines est la résultante agrégée du taux d'inéligibilité des dossiers n'entrant pas dans le champ de la médiation de la consommation et du taux d'irrecevabilité des demandes qui, bien qu'éligibles à la médiation de la consommation, ne peuvent faire l'objet d'un examen par le médiateur, en particulier lorsqu'elles lui ont été adressées prématurément.
Il s'avère, qu'en l'espèce, ces deux groupes de variables ont évolué selon des pentes différenciées.

1.2.3.1 Demandes inéligibles

60 % des cas d'inéligibilité à la médiation concernent des dossiers portant sur un litige ou un compte professionnels. En dépit de la crise, le nombre de ces saisines est comparable à celui constaté en 2019 (31 dossiers contre 33), les requêtes directement liées aux difficultés nées des mesures de cantonnement de l'épidémie et des mécanismes de compensation mis en place pour y faire face, se sont limités à quelques dossiers. Elles concernaient, soit l'obtention d'un report d'échéance de prêt, soit l'octroi d'un PGE initialement refusé par l'établissement.
En pareils cas, le médiateur, tout en se déclarant incompétent, a systématiquement accompagné sa déclaration d'incompétence, d'une information relative aux mesures spécifiques mises en place par les pouvoirs publics (médiateur du crédit, allégement de charges, crédits d'impôts, suspension des procédures de recouvrement …) susceptibles d'aider le professionnel à surmonter les difficultés rencontrées.

Hormis les demandes à caractère professionnel, une augmentation du nombre des interventions présentées par des personnes n'ayant pas qualité pour agir (absence de procuration, ayant-droit saisissant le médiateur en dehors des cohéritiers …) mérite d'être relevée.

[1] In Recommandation 2016-R-02, du 14/11/2016.

1.2.3.2 Demandes irrecevables

La contraction significative de ce poste (- 9 points) recouvre un comportement divergent de ses composantes.

- *Dossiers mal orientés*

  Le nombre des dossiers éligibles à la médiation au titre d'un dispositif autre que celui mis en place par la Caisse Régionale a peu varié (44 saisines, contre 46 en 2019) étant précisé que, s'il est tenu compte de la diminution globale de l'activité, leur poids relatif a quelque peu augmenté.
  L'origine de ce motif d'irrecevabilité est double :
  Elle tient, tout d'abord, à l'absence d'un dispositif de médiation consolidé du Crédit Agricole due à l'organisation décentralisée du groupe autour de Caisses Régionales autonomes, méconnue des consommateurs (y compris dans la gestion de leur relation bancaire avec l'établissement), qui amène certains d'entre eux à considérer que le médiateur localisé à Paris est compétent pour l'ensemble de l'entreprise ; elle découle ensuite des zones d'incertitudes affectant, dans l'esprit du public, la délimitation des compétences respectivement dévolues au médiateur bancaire et à celui de l'assurance.
  L'existence de ces confusions dans le comportement des consommateurs appelle un effort de clarification et d'information. Pour autant, leur ampleur reste limitée (inférieure à 10 % des motifs d'irrecevabilité), et ne montre aucun signe de progression.

- *Demandes prématurées*

  Le motif tiré du non-respect par le consommateur des niveaux de recours internes ouverts par l'établissement, constitue la principale cause d'irrecevabilité des dossiers, et détermine très largement le taux global d'admission à la médiation des demandes d'intervention formulées par les consommateurs.
  Après avoir représenté jusqu'à 71,8 % des saisines en 2019, ce poste est revenu légèrement en dessous de son niveau de 2018, à **54,6 %** (contre 58,1 %), ce qui représente le meilleur résultat obtenu en la matière depuis 2017.

  Trois enseignements peuvent être tirés de ces chiffres :
  Il semble, tout d'abord, que l'exercice écoulé ait confirmé la tendance baissière amorcée voici trois ans, concrétisant ainsi l'espoir alors émis que celle-ci ait reflété l'impact positif de l'information diffusée sur ce thème tant auprès des consommateurs, que des services de la banque ;
  Il s'avère, ensuite, que l'ampleur de la diminution intervenue a été en partie masquée, au niveau de l'indicateur synthétique, par l'augmentation du poids relatif des autres motifs d'irrecevabilité des demandes, passé de 12,6 % des saisines reçues en 2019, à 23,5 % en 2020, cette nouvelle répartition des motifs d'irrecevabilité traduisant un comportement plus sain du dispositif.
  Toutefois, pour encourageant qu'apparaisse ce constat, il ne peut être tenu pour pleinement satisfaisant, la proportion des dossiers irrecevables du fait de leur transmission prématurée au médiateur ne devant pas dépasser, idéalement, le tiers des demandes reçues.

1.2.4 La stabilité globale de la répartition typologique des litiges

La répartition typologique des dossiers de médiation, considérée sur moyenne période, s'inscrit largement dans le prolongement des constats effectués aux termes des précédents exercices, à l'exception des litiges relatifs aux moyens de paiement qui enregistrent une progression marquée.

1.2.4.1 Saisines reçues

- *Fonctionnement du compte*

  Les réclamations liées au fonctionnement du compte figurent de nouveau, comme ce fut le cas depuis 2017, au premier rang des sujets d'insatisfaction des consommateurs. Elles représentent près du tiers des dossiers adressés au médiateur, étant précisé qu'avec un recul de 8,5 points par rapport à 2019, cette thématique retrouve son niveau de 2018.
  La nature des différends évoqués à ce titre est très diverse. Trois sous-thèmes émergent néanmoins de cet ensemble composite :

  - Les difficultés afférentes aux transferts de comptes (entrants ou sortants) sollicités dans le cadre de la mobilité bancaire ;

  - Les demandes de radiation d'inscription dans les fichiers d'incidents gérés par la Banque de France jugées injustifiées, car consécutives à une erreur ou à une usurpation d'identité ;

  - Les contestations de clôture de compte à l'initiative de l'établissement, dont la fréquence tend à s'accroître en raison d'une part, de l'incidence de la législation anti-blanchiment (LCB-FT) qui amène la Caisse Régionale à interrompre la relation de clientèle dès lors qu'une opération, ou le comportement du compte, présentent un risque avéré de non-conformité, et d'autre part de la prise en compte accrue des actes d'incivilité dirigés contre des collaborateurs de l'entreprise.

  Il convient de relever la forte incompréhension manifestée par les consommateurs, parfois clients depuis de longues années, du fait que la banque ne soit soumise à aucune obligation de justifier une décision de clôture qui, quel qu'en soit le motif, leur apparaît le plus souvent, aussi obscure qu'arbitraire.

- *Tarification*

  Les litiges portant sur la tarification des produits et services constituent une sous-catégorie des réclamations relatives au fonctionnement du compte. Leur spécificité, comme leur importance, appelle toutefois une analyse particulière.

  Après avoir atteint un point haut en 2018, confirmé l'année suivante (16,6 % des demandes), ce poste retrouve quasiment son niveau de 2017 avec 55 dossiers représentant 11,9 % des demandes, et rétrograde ainsi au quatrième rang (contre le deuxième précédemment) des réclamations formulées par les consommateurs.
  Ces flux et reflux successifs s'expliquent par la forte exposition médiatique de cette thématique ayant amené les consommateurs à se prévaloir, en 2018/2019, des analyses et annonces des pouvoirs publics pour obtenir la rétrocession de frais leur apparaissant excessifs, suivie de l'effet positif sur le niveau moyen de ces frais des mesures adoptées en la matière, en particulier de l'entrée en vigueur le 01/02/2019 du nouveau dispositif

d'encadrement de la tarification applicable aux personnes en situation de fragilité financière, qui a permis l'extension de ce plafonnement aux clients fragiles ne bénéficiant pas pour autant de l'offre dédiée (OCF).

Les litiges d'ordre tarifaire ont essentiellement porté, comme à l'accoutumée, sur les frais prélevés au titre des incidents et irrégularité de fonctionnement du compte, et accessoirement sur la tarification des opérations boursières, ainsi que des services de succession, jugée sans rapport avec la réalité des diligences que la banque doit accomplir, notamment s'agissant des comptes joints.

- *Opérations de crédit*

Facialement stable, tant par le rang occupé demeuré inchangé, que par le nombre de dossiers reçus (83 contre 89 en 2019), ce poste enregistre toutefois une progression de trois points à 17,9 % des demandes reçues, se rapprochant ainsi des valeurs enregistrées en 2017.

Cette progression recouvre une triple problématique : les difficultés rencontrées dans la mise en place ou le réaménagement d'un prêt, à l'origine d'un allongement parfois significatif des délais d'instruction ; la suspension de certaines opérations durant la période de confinement strict ; la contestation de la facturation d'indemnités de remboursement anticipé (IRA), notamment dans le cas d'un changement de résidence consécutif à l'adoption d'un régime durable de télétravail par l'emprunteur donnant lieu à une interprétation divergente de la notion de « changement du lieu d'activité professionnelle » par les parties au contrat.

- *Épargne et produits financiers*

Il convient de préciser, qu'en ce domaine, la compétence du médiateur est pour l'essentiel limitée aux placements réglementés (livrets, PERP …), ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance-vie.
Dans ce contexte, le poids relatif de ce compartiment est parfaitement stable d'une année l'autre. Il se classe au cinquième rang des motifs de réclamation, avec 9 % du nombre total des demandes.

Les litiges relatifs aux livrets et comptes réglementés (Livrets A, PEL, CSL …) portent principalement sur les modalités de dénouement des contrats (particulièrement dans le cas de contrats ouverts au nom d'un enfant mineur).

En matière d'assurance-vie, les souscripteurs invoquent un défaut de conseil lors de leur adhésion ou à l'occasion d'une opération d'arbitrage entre fonds.

Bien qu'ayant faiblement progressé en valeur absolue, les litiges liés à des demandes de rachat anticipé de Plans d'Épargne Retraite Populaire (PERP), refusées par l'assureur, représentent désormais la moitié des réclamations concernant un produit d'épargne (contre un tiers en 2019)
En dépit des aménagements législatifs apportés en 2016, les épargnants qui, pour la plupart d'entre eux, justifient leur démarche par la survenance de besoins financiers consécutifs à un projet d'investissement ou, le plus souvent, à une situation dégradée parfois proche du surendettement, se trouvent confrontés à la rigueur des conditions de

déblocage des fonds, limitées aux cas de force majeure énumérés par la législation, élargis à la marge par les dispositions de la loi Sapin 2[2].
Les épargnants invoquent, à l'appui de leur demande, un défaut de conseil ayant altéré leur consentement lors de l'adhésion à un contrat qui s'est, par la suite, révélé inadapté à leur profil.
Le blocage jusqu'à l'âge de la retraite des sommes capitalisées, conduit dans un certain nombre de cas, à une situation paradoxale où, l'adhérent devant faire face à de sérieuses difficultés, tout en disposant de plusieurs milliers d'Euros sur son PERP, n'a plus comme solution pour apurer au moins partiellement ses comptes, que de tenter de recourir à la procédure de surendettement, solution qui ne paraît être ni dans l'intérêt du consommateur, ni dans celui bien compris des créanciers.

- *Moyens de paiement*

Contrairement aux autres motifs de sollicitation du médiateur, les contestations relatives à l'utilisation des moyens de paiement enregistrent une hausse significative (+ 8,6 points) qui marque une rupture avec la tendance antérieure.
Représentant entre 11 % et 14,5 % des dossiers reçus entre 2017 et 2018, cette thématique de réclamation a rassemblé en 2020 près du quart des saisines avec 107 demandes, et s'est classée au deuxième rang des motifs de réclamation (contre la cinquième ou la quatrième place au cours des exercices précédents).
L'analyse des composantes de ce poste révèle des comportements différenciés selon le moyen de paiement considéré.

(i) La carte bancaire

Les litiges relatifs aux opérations réalisées via une carte bancaire constituent traditionnellement la majorité, plus ou moins large, du contentieux des moyens de paiement. Cependant, leur poids relatif a nettement décru en 2020, revenant de 77,9 % en 2019, à 59,8 % des litiges concernant les moyens de paiement, soit une diminution de 20,4 points, qui ramène leur niveau à celui observé en 2016, sans pour autant descendre sous la barre des 50 %, comme ce fut le cas en 2018.
Cette évolution s'explique par la combinaison de trois facteurs de sens opposé :

- La multiplication des fraudes, amplifiée par le développement spectaculaire des règlements par carte intervenu à l'occasion de la crise sanitaire qui, prenant la forme d'opérations d'hameçonnage (ou « phishing ») et assimilées, ont engagé plus fréquemment la responsabilité du porteur dans la réalisation des opérations contestées, le conduisant à saisir en dernier instance le médiateur, pour tenter d'obtenir l'indemnisation souhaitée ;

- Il en va de même, s'agissant de l'invocation par les consommateurs, à l'occasion de la faillite de compagnies aériennes, puis de tous types de différends commerciaux, de la clause de rétro-facturation (ou « Chargeback »), non admise dans le système de paiement Européen, étant souligné que l'interprétation de cette clause appelle un éclairage non équivoque et convergent de la part, tant des responsables des grands réseaux de paiement, que des représentants des autorités publiques, afin de dissiper les nombreuses interrogations que suscite cette disposition ;

[2] Loi 2016-1681 du 09/12/2016.

- L'incidence de ces deux facteurs s'est néanmoins trouvée contenue par les nouvelles dispositions issues de la directive DSP2, ainsi que par une série d'arrêts rendus par la Cour de cassation qui, en contraignant l'établissement payeur à apporter la preuve de l'absence de négligence grave du porteur, ainsi que du parfait fonctionnement de son système de paiement, a conduit la Caisse Régionale à ajuster ses critères de remboursement des opérations contestées dans une optique plus favorable aux consommateurs.
  Pour autant, l'identification d'une éventuelle négligence du porteur ainsi que l'appréciation de son degré de gravité demeurent au cœur des différends opposant les porteurs à l'établissement.

(ii) Le chèque

Le contentieux relatif au chèque a progressé modérément, principalement sous l'effet d'une nouvelle forme de fraude, dite « fraude à la mule », consistant notamment à faire encaisser des chèques frauduleux (falsifiés ou volés) sur le compte de la victime, et à lui demander de verser ensuite une partie de la somme provisoirement créditée au profit du fraudeur. Malgré les mises en garde répétées, ce mode opératoire s'avère particulièrement efficace, notamment vis-à-vis d'un public jeune et/ou précaire, aisément séduit par une rétribution, certes le plus souvent modeste, mais dont il a le plus grand besoin.

Ce type de fraude soulève, au regard des pratiques bancaires, un triple problème : celui posé par le délai séparant la remise du chèque de sa présentation dont la durée facilite la réussite de l'opération ; celui lié au degré de vigilance porté aux opérations portées sur le compte afin de détecter et signaler leur caractère éventuellement suspect ; celui enfin représenté par la qualité des vérifications effectuées et des informations transmises par la banque remettante à celle du bénéficiaire.

(iii) Le virement

Émergentes en 2018, les contestations portant sur l'émission de virements ont fortement augmenté en 2020, sous l'influence de trois facteurs :

- La progression marquée du recours à cet instrument de paiement ;

- Le risque relativement élevé d'erreurs commises par l'émetteur dans la rédaction de son ordre, tout spécialement dans la transcription de l'IBAN sur lequel est indexé le règlement stipulé qui, en pareille hypothèse, relève de la responsabilité exclusive de l'intéressé ;

- L'apparition d'une véritable « ingénierie de la fraude » allant du « phishing » à la fausse qualité, jusqu'au détournement du système d'enrôlement mis en place par la banque, ce qui amène les victimes à dénoncer le manque de fiabilité dudit système, et donc à mettre en cause la responsabilité de la banque.

(iv) L'autorisation de prélèvement

Les réclamations liées au prélèvement SEPA sont peu fréquentes, faisant de ce moyen de paiement, le moins contesté de sa catégorie. Elles portent généralement sur la contestation du mandat consenti par le client à son prestataire, la difficulté résidant dans le fait que seul le créancier mandataire est en mesure de produire la preuve de la légitimité du prélèvement opéré.

1.2.4.2 Saisines traitées[3]

Tout en présentant une certaine proximité avec la typologie des dossiers reçus, la répartition thématique des litiges traités s'en éloigne à différentes reprises, essentiellement en raison des écarts affectant les taux de recevabilité des différents types de réclamations. Tel est le cas s'agissant des contestations relatives aux opérations de crédit consécutives à un refus de crédit ou de réaménagement. De même, s'agissant du fonctionnement du compte, les demandes de maintien ou de rétablissement de comptes clos à l'initiative de l'établissement, n'ont pu être examinées lorsqu'elles visaient exclusivement la décision prise par la Caisse Régionale, et non ses modalités d'exécution.

Au-delà des variations conjoncturelles affectant telle ou telle rubrique, la hiérarchie des sujets traités par le médiateur, demeure invariablement dominée, au cours du temps, par deux thèmes d'intervention d'importance comparable : d'une part le contentieux afférent à l'utilisation des moyens de paiement, d'autre part l'ensemble constitué par le fonctionnement du compte et son corollaire tarifaire.

- *Moyens de paiement*

  Depuis 2016, les préconisations portant sur l'utilisation des moyens de paiement se sont classées au premier rang des solutions proposées par le médiateur, atteignant généralement, près du tiers des dossiers traités. L'exercice 2020 confirme cette tendance lourde, reproduisant presque à l'identique les valeurs enregistrées en 2019 (à 29,8 % des saisines examinées, contre 28,6 % précédemment).
  Si le comportement de ce compartiment n'a pas connu d'évolution notable, l'évolution de la proportion des litiges portant sur l'usage de la carte bancaire ne reflète pas la nette décélération des demandes reçues à ce titre, étant seulement ramenée de 69,2 % à 67,7% des propositions formulées en matière de moyens de paiement.
  Les solutions dégagées dans ce domaine s'appuient, dans une majorité de cas, sur la notion de négligence grave du consommateur, rapportée au respect par l'établissement des obligations de vigilance et de sécurité technique auxquelles il est tenu.

  Ces solutions sont de trois types :

  Satisfaction est donnée au client lorsqu'aucune négligence grave n'est établie à son encontre ;

  - À l'inverse, sa demande de dédommagement est rejetée lorsque l'existence d'une telle négligence est clairement identifiée ;

  - Enfin, le litige donne lieu à une indemnisation partielle lorsque, en dépit d'une négligence grave commise par le client, il est considéré qu'en termes d'équité sa responsabilité financière doit être atténuée.

- *Fonctionnement du compte et tarification*

  Progressant de 6,3 points, à 17,3 % des dossiers traités, les solutions consacrées au fonctionnement du compte retrouvent leur niveau de 2018, conférant une portée semble-t-il accidentelle à la valeur obtenue en 2019.

[3] Amiables ou ayant fait l'objet d'une proposition de solution formalisée.

Le contentieux tarifaire progresse, pour sa part, de manière limitée à 18,7 % des préconisations émises (+ 1,8 point).

L'ensemble consolidé constitué par ces deux postes atteint 35,7 % des dossiers traités contre 27,5 % en 2019, dépassant le point haut enregistré en 2016 (31 %), et attestant ainsi de la prévalence durable de cette thématique dans l'activité du médiateur.

Les solutions apportées en matière de fonctionnement du compte sont aussi variées que peuvent l'être les demandes.
S'agissant, en revanche, des contestations relatives aux frais d'incidents et d'irrégularités, il est régulièrement proposé de procéder à une rétrocession partielle des sommes prélevées, du fait de la situation du demandeur, rapportée à l'esprit et à la finalité des dispositions visant à mieux contenir la précarité financière, ainsi qu'à prévenir le surendettement.

- *Opérations de crédit*

Après le sursaut enregistré en 2019, la proportion des préconisations concernant les opérations de crédit a renoué, en l'accentuant significativement, avec la tendance baissière qui a affecté ce poste au cours des exercices précédents, pour ne plus représenté en 2020 que 10,6 des dossiers traités, contre 24,2 % précédemment.
L'ampleur de la contraction du nombre des solutions proposées à ce titre peut être attribuée à deux facteurs : l'augmentation des contestations consécutives à un refus de financement fréquemment déclarées irrecevables, car n'entrant pas, en tant que telles dans le périmètre de compétence du médiateur ; le freinage temporaire des opérations de financement induit par la crise sanitaire.

Les interventions du médiateur portent généralement sur trois éléments du crédit immobilier :

- L'examen de la conformité de la procédure d'instruction du prêt, entrainant l'octroi d'un dédommagement en cas de manquement constaté ;

- La résolution des difficultés soulevées par l'application des clauses d'exonération d'IRA ;

- le traitement des litiges relatifs à l'assurance emprunteur (ADE) qui comprend deux aspects principaux: la qualité de l'information dispensée à l'emprunteur, en particulier quant à la date de cessation des garanties offertes par le contrat ; la régularité de la procédure de délégation d'assurance, dont il faut relever qu'elle n'a fait l'objet en 2020 que d'un contentieux très limité.

- *Produits d'épargne*

À l'exception du résultat observé en 2018, la place occupée par les produits d'épargne dans les propositions formulées par le médiateur varie peu sur moyenne période (13 % en 2016 ; 14,8 % en 2017 ; 13,2 % en 2019 ; 15,4 % en 2020), ce thème se situant constamment au quatrième rang des saisines ayant fait l'objet d'une médiation.
La hausse de 2,2 points intervenue au cours de l'exercice sous revue est, pour l'essentiel, imputable à l'augmentation des litiges ayant très à des produits réglementés, plus spécifiquement, aux Plans d'Épargne Logement (PEL).
En revanche, la volatilité ayant affecté les marchés au printemps n'a eu qu'une incidence marginale sur le comportement des détenteurs de contrats d'assurance-vie multi-

supports, et n'a donc pas été à l'origine d'un contentieux spécifique, consécutif à des décisions d'arbitrage hâtives.
Le problème, apparu en 2020 à différentes reprises, réside dans la clôture « prématurée » et la conversion en Comptes Sur Livret (CSL) de Plans ayant atteint leur plafond, à la suite de versements apériodiques importants.
Les épargnants contestent les modalités de gestion de ces Plans par l'établissement, au motif que leur attention n'a pas été appelée sur les conséquences réglementaires des versements auxquels ils ont souhaité procéder.
En pareil cas, la démarche du médiateur consiste à identifier la consistance du défaut de conseil invoqué, et à préconiser, s'il y a lieu, une indemnisation au titre de la « perte de chance » représentée par le montant des intérêts non versés du fait de la clôture « anticipée » du Plan.

Le pourcentage des dossiers PERP s'est fortement replié, passant de 58,3 % en 2020 au quart des solutions émises en matière de produits d'épargne. Il est délicat d'interpréter cette évolution négative, nettement à l'opposé de celle enregistrée au titre des saisines reçues. Elle pourrait être imputable à la transmission directe, désormais plus fréquente, de ce type de dossiers au médiateur, entraînant un taux de rejet élevé des demandes portant sur ce thème.
Les possibilités d'intervention du médiateur pour obtenir le déblocage anticipé d'un PERP sont très limitées du fait de la législation stricte encadrant ce contrat. Néanmoins, il demeure possible de préconiser le dénouement anticipé d'un PERP lorsque la situation financière de son titulaire présente des déséquilibres tels, qu'elle justifie cette mesure, particulièrement dans les cas où elle permet de prévenir le dépôt d'un dossier de surendettement.

- *Assurances (hors assurances-vie et ADE)*

En hausse de 2,5 points, la proportion des solutions consacrées aux dossiers d'assurance s'est établie à 5,8 % des saisines traitées, soit un niveau proche de celui atteint en 2018 (6,7 %).

Comme lors des années précédentes, les préconisations formulées dans ce type de litiges, qu'il s'agisse d'assurance automobile, d'assurance des moyens de paiement, ou de personnes, consistent à identifier l'existence éventuelle d'un défaut d'information ayant biaisé le consentement du souscripteur lors de son adhésion au contrat et, dans l'affirmative, d'évaluer le montant du préjudice susceptible d'être indemnisé sous la forme d'un remboursement des cotisations indues en raison de ce défaut d'information.

L'analyse typologique de l'activité du médiateur en 2020 permet de dresser un double constat

- La stabilité paradoxale de la distribution thématique des saisines, reçues comme traitées, durant une période particulièrement troublée qui aurait pu logiquement induire des modifications substantielles des motifs de recours au médiateur,

- La permanence sur moyenne période de la répartition thématique des dossiers et des propositions qu'ils ont suscitées, qui tend ainsi à devenir une constante du dispositif de médiation.

1.2.5 Un modèle équilibré de distribution des solutions apportées

Après l'inversion intervenue en 2018, et le rééquilibrage qui lui a succédé l'année suivante, la répartition entre les préconisations confortant les positions du professionnel, et celles apportant une solution positive aux demandes des consommateurs s'avère de nouveau favorable à ces derniers, renouant avec les résultats obtenus à ce titre au cours de la période 2016-2017.
L'installation dans la durée de cette répartition ne doit cependant pas masquer la novation que constitue l'égalité des places respectivement occupées par les propositions de solution donnant partiellement, ou totalement, satisfaction aux demandes des consommateurs.

1.2.5.1 Le retour à un niveau significatif de solutions positives pour les consommateurs

Contrairement aux deux exercices précédents, les propositions de solution ont été, en 2020, partiellement ou totalement favorables aux demandes des consommateurs dans plus de la moitié des litiges traités (soit 53, 9 %, contre 37,4 % en 2019 et 37 ,1 % en 2018), valeurs proches de celles observées en 2017 (54,1 %), et en 2016 (56 %).

Parallèlement, les préconisations confirmant les positions défendues par le professionnel diminuent de 8,8 points par rapport à 2019, et ne rassemblent plus que 30,8 % du totale des solutions proposées par le médiateur.
Si ce résultat se rapproche des niveaux enregistrés en 2016 et 2017 (respectivement, 36 % et 38,5 %), il n'en constitue pas moins le point le plus bas atteint par cet indicateur depuis la mise en place de la procédure.

Cette évolution a, vraisemblablement, résulté de la combinaison de deux facteurs, le premier d'ordre structurel ; le second d'ordre conjoncturel :

- L'existence d'un socle relativement constant de dossiers qui ne trouve pas d'issue favorable dans le cadre de la médiation, situé autour du tiers des saisines traitées ;

- L'augmentation sensible en 2020 du nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une résolution amiable, donnant entièrement satisfaction aux consommateurs dans la totalité des litiges ayant emprunté ce mode de traitement.

Par ailleurs, il doit être relevé que le poste « Autres », regroupant les actions du médiateur hors résolution d'un litige (transmission d'informations ; communication de documents…), après avoir rassemblé près du quart des interventions du médiateur (23,9 %), est revenu à un niveau plus modeste (15,9 % des dossiers traités), davantage conforme aux tendances observées sur moyenne période.

1.2.5.2 Le nouvel équilibre entre solutions partiellement et totalement favorables aux demandes des consommateurs

Les solutions de compromis, donnant une satisfaction partielle aux consommateurs, à la suite de la prise en compte d'éléments d'équité, étaient jusqu'à présent toujours plus fréquentes que les solutions totalement conformes à leurs attentes, ces dernières supposant que les positions adaptées par l'établissement se révèlent, à l'analyse, inappropriées.

Telle n'est plus le cas en 2020. Solutions partiellement et totalement positives occupent désormais une place parfaitement égale (26,9 % des dossiers traités). La convergence entre ces deux postes est imputable à la forte augmentation du pourcentage des préconisations en faveur des consommateurs (+ 12,6 points) consécutive à celle des litiges ayant reçu une solution amiable.

Le rééquilibrage ainsi opéré peut apparaître accidentel dans son ampleur. Il peut, néanmoins, être aussi le signe d'un phénomène plus durable déjà identifié en 2018, année au cours de laquelle l'écart entre ces deux variables ne s'est élevé qu'à 2,9 points. En tout état de cause, une progression notable de la place occupée par les solutions de compromis semble devoir être à l'avenir exclue, dans la mesure où un nombre croissant de consommateurs souhaitent obtenir la satisfaction intégrale de leur demande, comme l'attestent les saisines de plus en plus fréquentes concernant des différends ayant déjà donné lieu à un dédommagement partiel, parfois d'un montant non négligeable.

1.2.5.3 Une acceptation quasi systématique des solutions proposées

L'établissement a donné une suite favorable à l'ensemble des préconisations émises par le médiateur.
Un seul consommateur a refusé la solution proposée. Ce constat très positif appelle, cependant, une double réserve : un certain nombre de requérants ne font pas connaître leur position sur la solution qui leur est soumise, tandis que dans quelque cas très spécifiques, les demandeurs n'acceptent la proposition du médiateur qu'après un ajustement de la solution initialement formulée.

1.3 La prévention des litiges

Pour essentiels et indispensables qu'ils soient, les dispositifs de traitement et de résolution des litiges entre clients-consommateurs et professionnels ne constituent qu'un recours ultime lorsqu'une difficulté n'a pu trouver de solution dans le cadre normal et apaisé de la relation de clientèle. En ce sens, le litige peut être considéré comme un accident qu'il convient de prévenir, plutôt que d'avoir à le résoudre après sa survenance.

La définition et la conduite d'une politique de prévention des conflits est néanmoins complexe, à l'image des situations qui les déterminent. Le médiateur ne peut, ni ne prétend, être à même de proposer un ensemble de mesures correctrices qui supposent la réalisation d'audits détaillés n'entrant pas dans ses attributions,
Les quelques lignes qui suivent visent simplement à identifier des pistes de réflexion, et à flécher les actions qui lui paraissent, à la lumière des dossiers dont il a eu à connaître, de nature à limiter la fréquence des contentieux les plus répandus.
Un certain nombre de ces suggestions sont déjà en cours de mise en œuvre au sein de l'établissement. Elles s'inscrivent, en outre, dans la continuité des observations formulées au titre des exercices précédents, certaines problématiques présentant un caractère récurrent, dont la résolution déborde le cadre annuel.

La prévention des litiges repose sur la combinaison de mesures de portée générale (ou « transversales »), et d'actions ciblées sur des catégories spécifiques de produits ou de services.

1.3.1 Actions de portée générale

Trois domaines d'action sont envisageables à ce titre

- *Renforcer la précision et faciliter la compréhension des contrats*

En dépit des efforts incontestables consentis pour améliorer tant la précision des clauses contractuelles, que leur compréhension par les consommateurs, certaines dispositions demeurent ambigües, ou insuffisamment expliquées. Citons, à titre d'exemple, la clause d'exonération d'IRA, le régime réglementaire des PEL, l'économie générale des garanties obsèques …

Il conviendrait, à la fois, de :

- Poursuivre l'effort de clarification, déjà engagé, des clauses contractuelles identifiées comme constituant une source répétée d'interprétation divergente par les parties en présence, notamment via l'incorporation aux contrats des principales règles d'application desdites clauses observées par les services.
  Dans cet esprit, la clause d'exonération d'IRA pourrait être utilement complétée par la mention de la signification que l'établissement entend conférer à la notion de « changement de lieu d'activité professionnelle ». Il en va de même, s'agissant de l'articulation des périodes d'amortissement à taux fixe, et à taux révisable, en cas de conclusion d'un avenant de réaménagement d'un prêt mixte ;

- Accompagner l'information délivrée aux consommateurs sous forme documentaire d'explications orales précises susceptibles de faciliter leur appréhension de cette information, de manière à ce que le consentement qu'ils émettent repose sur une réelle compréhension du contrat qu'ils sont appelés à souscrire.
  Les exemples en la matière concernent aussi bien l'étendue de la garantie offerte par une assurance moyens de paiement, que les contraintes attachées aux produits réglementés, ou la présentation du rapport coût/avantage d'une garantie assurantielle.

- *Fluidifier et conforter la relation de clientèle*

Un nombre croissant de litiges semblent résulter de rigidités ou d'inadaptation entachant la relation de clientèle. Ce phénomène, qui se manifeste au fil de la gestion courante de cette relation, peut être utilement contenu en agissant dans trois directions :

- Renforcer la réactivité des interlocuteurs directs du consommateur

  Sans méconnaître les différents facteurs qui peuvent expliquer des discontinuités dans la gestion de certaines demandes (volume d'activité, nécessaire hiérarchisation des priorités, congés, survenance d'évènements imprévisibles …), il paraît essentiel d'assurer un suivi continu de chaque affaire, et de tenir informé le consommateur, faute de quoi le silence gardé par les gestionnaires se transforme, dans nombre de cas, en conflit ;

- Traiter les demandes au niveau adéquat

  Il semble souhaitable que le transfert d'un dossier vers un service tiers n'intervienne qu'en dernière intention lorsque l'unité initialement saisie se trouve dans l'impossibilité (technique ou procédurale) de résoudre à son niveau le problème posé. Dans ce cas, le retour du service délégataire doit intervenir dans un délai raisonnable.
  Cette proposition vise à éviter que le consommateur ne pense être victime de manœuvres dilatoires, et que la difficulté rencontrée ne se mue, de ce fait, en conflit ouvert ;

- Éviter les « positions de principe »

  Ce point s'avère plus délicat : il concerne des situations où, l'établissement étant dans son droit, il n'entend pas, pour une question de principe, accéder à la demande de son client alors qu'il s'agit d'un différend mineur. Pour compréhensible qu'elle soit, cette réaction dégrade la relation de clientèle, alors qu'une approche plus souple pourrait éviter au litige de prospérer inutilement.

• *Poursuivre et développer l'effort de formation*

La Caisse Régionale met, depuis longtemps, l'accent sur la formation dispensée à ses collaborateurs. S'agissant de la banque des particuliers, deux dimensions de leur activité méritent une attention particulière :

- La dimension technique

  La rapidité et la complexité croissante des évolutions légales et réglementaires (DSP2, DA, loi PACTE …), conjuguées à la diversification des métiers (banque-assurance) nécessite une mise à niveau régulière des connaissances des collaborateurs de front office qui, en l'absence d'un niveau technique adapté, risquent de se trouver involontairement à l'origine de différends résultant d'une maîtrise insuffisante des modifications ainsi intervenues dans le traitement des opérations. Ce phénomène se vérifie particulièrement en matière d'assurances, qu'il s'agisse des modalités de calcul et d'évolution des cotisations (automobile, accidents de la vie …), ou du régime juridique propre à certains contrats (clause réversataire des PERP).
  Un problème analogue peut survenir dans le montage de prêts immobiliers, notamment dans le choix et la mise en place de garanties adaptées.
  Au-delà de cet effort de mise à niveau, le plus souvent réalisé par l'établissement, la principale difficulté consiste à amener certains collaborateurs, pris par les impératifs de la gestion quotidienne, à utiliser concrètement tant les connaissances ainsi acquises, que la documentation technique mise à leur disposition.

- La dimension « comportementale »

  Les comportements et attentes des consommateurs s'étant sensiblement modifiés au cours de la période récente (cf. supra § 1.2.1), il paraît souhaitable de fournir aux collaborateurs les outils permettant de répondre à ce contexte renouvelé, dans deux domaines principaux :

  (i) la gestion des relations interpersonnelles dans leurs différents aspects, de la définition de la « bonne distance » à adopter envers le client, aux méthodes permettant de désamorcer les conflits potentiels, et d'éviter ainsi d'éventuels litiges ;

  (ii) la définition d'une démarche commerciale équilibrée, qui ne privilégie pas la réalisation d'objectifs purement quantitatifs de vente de tel ou tel équipement, au risque de fournir au consommateur un service ou un produit inadaptés, sources de différends ultérieurs, mais qui intègre une analyse personnalisée des besoins et des souhaits du client.

1.3.2 Actions orientées vers certaines catégories de produits et services

• *Fonctionnement du compte*

Un compte bancaire peut-être comparé à un organisme vivant, affecté au cours de son existence par des incidents de fonctionnements ponctuels, plus rarement frappé de déséquilibres chroniques, dont la trajectoire se termine par une clôture ou un transfert.

Deux moments de la « vie » du compte sont à envisager :

- Durant le fonctionnement du compte

  Durant toute la période de fonctionnement du compte, il paraît nécessaire, non seulement de traiter sans délai tout problème posé, mais encore de relancer la procédure en cas d'enlisement de celle-ci auprès d'un service tiers, voire de prendre une initiative propre à éviter le développement d'effets indésirables. L'absence de réactions appropriées en pareils cas conduit, presque inévitablement, à la formation d'un litige entre l'établissement et son client, d'autant plus délicat à résoudre, qu'il se prolonge indûment dans le temps.
  Les applications concrètes de ces principes sont assez nombreuses : rectification d'une erreur d'écriture ou d'inscription dans un fichier d'incident ; non prise en compte de demandes de résiliation d'autorisations de prélèvement ou de contrats d'assurance, retards d'exécution d'instructions …
  La pertinence d'une telle démarche s'avère manifeste en présence de comptes qui présentent des dysfonctionnements laissant soupçonner une fragilité financière de leurs détenteurs. Dans ces circonstances, un contact personnalisé avec le consommateur, indépendamment de l'envoi d'un courrier automatisé, peut permettre de prévenir une aggravation de la situation, et la contestation ultérieure des frais qu'elle entraînerait.

- Lors de la clôture ou du transfert du compte

  L'observation d'un délai trop important dans la clôture d'un compte aboutit généralement à la facturation de frais du fait du passage en position débitrice du compte, dont la légitimité est généralement contestée par son détenteur.

  La lenteur excessive des opérations de transfert de compte, outre qu'elle freine la mobilité bancaire encouragée par les pouvoirs publics, génère également de fréquentes difficultés avec les consommateurs. Il convient, à cet égard, de relever le problème spécifique posé par le transfert de comptes entre Caisses Régionales, dont l'éventuel manque de fluidité, suscite l'incompréhension de la clientèle, et appellerait l'adoption d'une « procédure groupe » permettant d'éviter cet écueil.

• *Crédits immobiliers*

Outre l'effet positif que pourrait exercer la clarification de certaines clauses contractuelles évoquée précédemment, le renforcement de la procédure d'instruction des demandes de financement, conjugué à une information plus adaptée de l'emprunteur potentiel, contribueraient à limiter les différends nés à l'occasion de ce type d'opération.

- Renforcer la procédure d'instruction

  La procédure d'instruction d'un prêt immobilier est rigoureuse et complexe. Sa mise en œuvre peut néanmoins présenter des faiblesses telle l'inadaptation du montage envisagé qui, décelée en fin de processus, donne lieu à un refus tardif de financement, ou des délais de traitement anormalement élevés, à l'origine de frais imprévus supportés par l'emprunteur.
  Ces incidents procéduraux sont, non seulement préjudiciables au consommateur, mais ils mettent également l'établissement en situation de risque juridique. A défaut d'être totalement évitables, ils peuvent être largement contenus via l'exercice, aux différentes phases de l'instruction, d'un contrôle de qualité doté d'un système d'alertes signalant notamment les éventuelles dérives affectant le traitement d'un dossier.

- Veiller à la robustesse des indications et informations délivrées au futur emprunteur

  Un nombre non négligeable de litiges trouvent leur origine dans les « faux espoirs » que peuvent susciter chez l'emprunteur les échanges oraux, et parfois écrits, auxquels donne lieu le montage d'un crédit. Il en va ainsi des indications données en phase de simulation, et davantage encore, à l'occasion de l'octroi de l'accord de principe consenti par la banque, voire de courriers adressés au notaire du client, mentionnant l'octroi d'un prêt dont l'instruction n'est pas totalement achevée.
  Afin de limiter les déconvenues consécutives à ces pratiques, certes dictées par la volonté de soutenir au mieux la démarche du demandeur, il paraît souhaitable d'accompagner chaque franchissement d'étape dans la mise en place du financement sollicité, d'une information distinguant nettement ce qui est acquis, des obstacles qui restent à franchir (position du service des engagements, délais de rachat d'une assurance-vie externe …) avant d'obtenir l'accord définitif de l'établissement pour financer l'opération projetée.

• *Moyens de paiement*

Le contentieux relatif aux moyens de paiement résulte très largement d'opérations frauduleuses dont l'établissement refuse la prise en charge du fait de l'implication de son client dans la commission des faits, le consommateur considérant pour sa part qu'il revient à sa banque de le protéger contre les agissements des fraudeurs, et de le dédommager du préjudice subi au cas d'opérations illicites.
A défaut d'être en mesure de supprimer la fraude, consubstantielle à toute transaction monétaire, et dont les formes s'adaptent très rapidement aux innovations technologiques, deux types d'actions peuvent être déployées pour en limiter l'ampleur :

- Durcir la sécurité des systèmes de paiement

Il s'agit d'une priorité partagée par l'ensemble des acteurs du secteur qui s'est traduite par l'instauration de l'authentification forte, dont l'impact prometteur ne peut être concrètement évalué à ce jour, faute d'un recul suffisant. Il convient simplement de rappeler l'importance que revêt la sécurisation de la procédure d'enrôlement du détenteur de compte dans l'efficacité et la crédibilité de ce nouveau dispositif ;

- Poursuivre l'effort d'information en direction des utilisateurs

La Caisse Régionale a consenti, en particulier via son site internet, un important effort de sensibilisation de sa clientèle aux techniques de fraude, et aux bonnes pratiques à observer pour les contrer.
Cet effort mérite d'être poursuivi, en le faisant porter plus particulièrement sur trois points :

(i) l'adjonction de mises en garde à la communication personnalisée diffusée par la banque ;
(ii) une demande de confirmation systématique de certaines opérations réalisées à distance (*« vous venez d'émettre un virement, êtes-vous bien à l'origine de cette opération, sinon contactez ...) ;*
(iii) la diffusion de messages ciblés informant la clientèle de l'apparition d'un nouveau type de fraude, et des moyens de s'en prémunir.

Il importe de souligner, en guise de conclusion, que ces pistes de réflexion et d'action sont le produit des constats effectués dans le cadre de la médiation qui, par définition, délivrent une vision incomplète, voire biaisée, de la situation réelle.
Autrement formulé, centrer l'analyse sur la nécessaire prévention des conflits ne doit pas occulter leur caractère accidentel, mais vise simplement à ce que les « accidents » soient les moins nombreux possible.

*

* *

II. LA MEDIATION EN CHIFFRES

2-1 Évolution globale de l'activité du médiateur

	2019	**2020**
Saisines reçues	**597**	**464**
- Dont saisines adressées par internet *(%)* . *Via le site du médiateur* . *Via l'adresse électronique du médiateur* - Dont saisines adressées par courrier *(%)*	410 (*68,7)* *179* *231* 187 *(31,3)*	345 *(74,4)* *175* *170* 119 *(25,6)*
Propositions de solution du médiateur (y compris solutions amiables)	**91**	**104**

2.2 Nombre et répartition des saisines reçues

Saisines	Nombre	*%*
Saisines inéligibles à la médiation	28	*6*
Saisines éligibles à la médiation mais jugées irrecevables en raison du non épuisement des recours internes	251	*54,1*
Autres saisines éligibles à la médiation mais insusceptibles d'être examinées par le médiateur	81	*17,5*
Saisines recevables à la médiation auprès de la Caisse Régionale	104	*22,4*
Total des saisines reçues	**464**	***100***

2.3 Origine des saisines reçues

Origine de la demande	Nombre de dossiers concernés
Consommateurs	381
Membres de la famille	24
Associations de défense des consommateurs	15
Avocats	5
Autres (Amis ; mandataires ; tuteurs/curateurs ; conseils juridiques …)	39
Total	**464**

2.4 Motifs d'inéligibilité et d'irrecevabilité des saisines

Motifs d'inéligibilité et d'irrecevabilité des saisines à la médiation (hors recours prématurés)	Nombre de dossiers concernés
Litiges concernant un établissement tiers ou relevant d'un autre dispositif de médiation	44
Litiges portant sur un objet ou un compte professionnel	31
Litiges introduits auprès du médiateur plus d'un an après la première réclamation formulée auprès de l'établissement	13
Autres (instance judiciaire en cours, demandeur n'ayant pas qualité pour agir …)	21
Total	**109**

2.5 Répartition thématique des saisines

Thèmes	Nb. de dossiers reçus/Rang	%/Total (%/Cat.)	*+/-Var. en Pts. 2020/2019*	Nb. de dossiers ayant fait l'objet d'une proposition de solution/Rang	%/Total (%/Cat.)	*+/-Var. en Pts. 2020/2019*
Fonctionnement du compte :	**145 / 1**	31,3	*- 8,5*	**18 / 3**	17,3	*+ 6,3*
Tarification	**55 / 4**	11,9	*- 4,7*	**19 / 2**	18,2	*+ 1,8*
Opérations de crédit *(refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, exo. d'IRA…)*	**83 / 3**	17,9	*+ 3*	**11 / 5**	10,6	*- 13,6*
Épargne et Produits financiers *(CEL, PEL, PEA, PEP, LDD…)*	**42 / 5**	9	=	**16 / 4**	15,4	*+ 2,2*
(Dont PERP)	(21)	(50)	*(+ 14,8).*	(4)	(25)	*(- 33,3)*
Moyens de paiement :	**107 / 2**	23	*+ 8,6*	**31 / 1**	29,8	*+ 1,2*
(*Dont cartes bancaires)*	(64)	(59,8)	(- 20,4)	(21)	(67,7)	*(- 1,5)*
Autres *(Coffres, successions, recherche de documents, ...)*	**10 / 7**	2,2	*+ 0,5*	**3/ 7**	2,9	*- 0,4*
Assurances (Hors ADE)	**22 / 6**	4.7	*+ 1,1*	**6 / 6**	5,8	*+ 2,5*
TOTAL	**464**	100	0	**104**	100	*0*

2.6 Délai moyen de résolution des litiges ayant fait l'objet d'une proposition de solution

	En jours	Nombres de dossiers concernés
Délai moyen	67	104

2.7 Répartition des propositions de solution (y compris amaibles) donnant satisfaction aux consommateurs ou au professionnel

Propositions de solution		Nombre de dossiers concernés	*% de dossiers concernés*
Propositions de solution donnant satisfaction au consommateur	**Sous-total**	**56**	***53,8***
	Dont complète satisfaction	28	*26,9*
	Dont satisfaction partielle	28	*26,9*
Propositions de solution favorables au professionnel		**32**	***30,8***
Autres (*Transmission d'informations ; réponse à une demande d'explication ; recherche de documents ...*)		**16**	***15,4***
TOTAL		105	*100*

2.8 Proportion des propositions de solution suivies / non suivies par l'établissement

Suivi des propositions de solution	Dossiers concernés *(%)*
Propositions **acceptées par les parties**	**103** ***(99)***
- Par le professionnel - Par les consommateurs	104 103

Jean-Paul MEURICE,

Médiateur

.