



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

EXERCICE 2017

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

A la suite de la mise en place progressive au cours de l'exercice 2016 du nouveau dispositif de médiation issu de la transposition en droit français¹ de la Directive « RELC »², l'année 2017 a enregistré les effets concrets de cette réforme, au premier rang desquels figure la numérisation de la relation clients-consommateurs / médiateur, à l'origine d'une sensible modification tant du niveau d'activité du médiateur que des comportements et attentes des consommateurs.

Cette dynamique de la médiation n'a en revanche entraîné aucune incidence notable sur la typologie des litiges soumis au médiateur, ainsi que sur le degré de satisfaction apporté aux demandes des clients-consommateurs, dont la stabilité sur moyenne période tranche avec les changements ayant affecté les process mis en œuvre dans le fonctionnement du dispositif.

I. L'ACTIVITE DU MEDIATEUR EN 2017: ENTRE MUTATION NUMÉRIQUE ET PERMANENCE DE SES COMPOSANTES

L'activité du médiateur a présenté, au cours de l'exercice sous revue, un profil contrasté caractérisé par la forte croissance de la volumétrie des demandes de médiation, en grande partie induite par la numérisation des procédures, conjuguée à la permanence des quatre principales catégories de litiges prévalantes depuis plusieurs années, ainsi que du sens des solutions proposées par le médiateur.

1.1 Une activité fortement influencée par le recours croissant aux outils de communication numériques

1.1.1 La prépondérance du recours aux modes de saisine numériques du médiateur

La mise en place de canaux de communication numériques (site dédié et adresse mail du médiateur) par la directive « RELC » en 2016, a constitué une innovation majeure dans l'économie du dispositif, largement plébiscitée par les clients-consommateurs.

Le recours à ce mode de transmission des demandes de médiation, encore impossible en 2015, est désormais privilégié par les consommateurs, près des deux-tiers d'entre eux (63,7 %) ayant utilisé cette voie pour solliciter l'intervention du médiateur en 2017, contre 47 % en 2016.

En outre, 82,9 % de ces recours par voie numérique (et plus de la moitié des demandes de médiation) ont été adressés au médiateur via son adresse mail, et non par l'intermédiaire de son site dédié, traduisant une volonté des consommateurs de bénéficier le plus complètement possible des qualités de souplesse et de réactivité généralement attribuées à la communication numérique.

1.1.2 Les effets de la numérisation des demandes de médiation

Le « digitalisation » du processus de saisine du médiateur a sensiblement modifié les caractéristiques de l'activité du médiateur dans trois principaux domaines: la volumétrie des de-

¹ Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015

² Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation

mandes de médiation, leur taux de recevabilité, ainsi que les attentes et comportements des clients-consommateurs.

1.1.2.1 La forte progression des demandes de médiation

- L'exercice 2017 a été marqué par une forte accentuation de la hausse du nombre des demandes d'intervention adressées au médiateur, amorcée en 2016, qui a été multiplié par 1,6, pour s'établir à **736 demandes** (contre 457 en 2016).
- Si les causes de cette évolution sont multifactorielles, et tiennent notamment à une appropriation croissante par les consommateurs des possibilités offertes par la médiation pour la résolution de leurs litiges, la mise en regard de cette progression inusitée de par son ampleur, en l'absence « d'accident industriel » susceptible de l'expliquer, avec celle, tout aussi remarquable, des saisines par voie électronique, multipliées par 2,2 sur la même période, laisse raisonnablement supposer que le recours à l'outil numérique est largement à l'origine du phénomène constaté.

1.1.2.2 La contraction significative du taux de recevabilité des demandes de médiation

124 demandes ont été admises à la médiation en 2017, **et 122 ont fait l'objet d'une proposition de solution, ou assimilé, de la part du médiateur, soit une progression de 22 % par rapport à l'exercice précédent.**

Cependant, le taux global de recevabilité des demandes s'est significativement contracté au cours de l'exercice écoulé, pour s'établir à 16,9 % des demandes reçues (contre 39,2 % en 2016).

Ce taux global résulte de la combinaison de deux variables de nature différente : d'une part les réclamations ayant pour objet un litige n'entrant pas dans le périmètre de compétence du médiateur (litiges concernant un autre établissement; portant sur un compte et/ou une activité professionnelle; concernant la grille tarifaire ...), d'autre part, les demandes n'ayant pas épuisé les recours internes ouverts au consommateur par l'établissement.

En l'espèce, les évolutions de ces deux compartiments se sont avérées contrastées, et ont joué des rôles nettement différenciés dans le niveau global de recevabilité des dossiers.

- Demandes n'entrant pas dans le périmètre de compétence du médiateur

L'importance relative de ce poste a été quasiment stable, se contractant très légèrement à 19,4 % des demandes reçues contre 21,9 % l'année précédente. En revanche, la répartition des motifs d'irrecevabilité entre les deux composantes de cet ensemble a sensiblement évolué, les litiges relatifs à des établissements tiers ou relevant d'autres dispositifs de médiation représentant désormais 83,9 % de l'ensemble (contre 62 % précédemment), alors que les contestations portant sur le fonctionnement de comptes professionnels ne totalisent plus que 16 % des demandes (contre 38 % précédemment).

Ces mouvements s'expliquent, dans le premier cas, par une confusion dans l'esprit du consommateur entre le médiateur auprès de la CADIF et un médiateur qui aurait compétence pour l'ensemble du Groupe et, dans le second cas, par une meilleure appréhension du périmètre de compétence dévolu au médiateur, les zones d'incertitude encore persistantes concernant les auto-entrepreneurs ainsi que les SCI.

- Demandes entrant dans le champ de compétence du médiateur mais n'ayant pas épuisé les recours internes

Le poids relatif de ce motif d'irrecevabilité a été multiplié par 2,6 en 2017, pour s'établir à 469 demandes concernées contre 178 en 2016, et constitue l'unique cause de l'évolution négative enregistrée par le taux de recevabilité des réclamations.

Ce phénomène trouve clairement sa principale explication dans la numérisation des voies de recours au médiateur, en particulier dans l'utilisation privilégiée de son adresse mail, dont la souplesse de fonctionnement conduit les clients-consommateurs à lui transmettre indistinctement tous types de demandes et d'informations, notamment en sollicitant son intervention parallèlement à celle de l'établissement (Service Client et/ou agence).

Il résulte, à un moindre degré, de la légitimité grandissante acquise par le dispositif de médiation auprès des clients-consommateurs, qui amène un certain nombre d'entre eux à ignorer volontairement les recours auprès de l'établissement, pour solliciter directement le médiateur, étant précisé que cette pratique est grandement facilitée par l'existence de canaux de saisine numériques.

1.1.2.3 L'amplification des modifications affectant les pratiques et usages observés par les clients-consommateurs

Parallèlement, il apparaît que certaines des inflexions qui ont émergé en 2016 dans le comportement des clients-consommateurs ont été confirmées et amplifiées en 2017, à un triple point de vue :

- Le recours dominant aux canaux de communication numériques a débouché sur l'instauration d'un processus de médiation de type « inter-actif » qui présente trois caractéristiques essentielles: l'inscription de la relation consommateur/médiateur dans l'immédiateté, l'alourdissement du traitement des dossiers du fait de l'itération des demandes , la propension de plus en plus marquée des consommateurs à renégocier les termes de la proposition de solution initialement formulée par le médiateur;
- Les consommateurs invoquent, de plus en plus fréquemment, à l'appui de leur démarche , des informations et arguments factuels et/ou juridiques, puisés via internet auprès de sources multiples: forums de consommateurs, publications en ligne émanant d'organismes publics, d'organisations de consommateurs ou de professionnels du droit, blogs de particuliers ...
- Un nombre croissant de consommateurs inscrivent la satisfaction de leur demande dans le cadre du maintien de l'e-réputation de l'établissement sur les réseaux sociaux.

1.2 La relative stabilité de la typologie des litiges

L'analyse typologique des demandes, tant reçues que traitées³, ne révèle pas, à une exception près, de modifications significatives, d'un exercice à l'autre, dans la répartition thématique des réclamations.

Elle permet de distinguer quatre principaux types de litiges d'importance inégale:

1.2.1 Demandes de médiation reçues

- Demandes portant sur le fonctionnement du compte

Les réclamations portant sur le fonctionnement du compte ont constitué, comme l'année précédente, le premier motif de recours à la médiation, mais dans une proportion apparemment moindre, soit une réclamation sur trois au lieu d'une sur deux en 2016, étant précisé que cette diminution résulte en fait de la comptabilisation désormais séparée des différends relatifs à la tarification.

Au premier rang des sous-thèmes les plus fréquemment abordés, figurent les difficultés rencontrées pour clôturer un compte, notamment dans le cadre de la mobilité bancaire intra-groupe ou externe, ainsi que les problèmes liés à la résiliation d'un contrat de prestation attaché au compte.

Il convient, en outre, de mentionner, au titre de la présente rubrique, les litiges relatifs à la tarification des produits et services qui sont intimement liés au fonctionnement du compte, et qui ont représenté, en 2017⁴, avec 69 demandes, 9,4 % des dossiers reçus par le médiateur.

Les contestations d'ordre tarifaire concernent, dans la très grande majorité des cas, la facturation des incidents de fonctionnement de compte (commissions d'intervention, ATD, lettres d'information, agios ...). Elles émanent, de plus en plus fréquemment, de clients fragilisés qui, sans être en situation de surendettement, sont confrontés à des difficultés financières récurrentes génératrices de frais parfois conséquents.

- Contestations relatives aux opérations de crédit

Les réclamations concernant des opérations de crédit constituent le deuxième thème le plus fréquent de recours à la médiation. Son importance est sensiblement équivalente aux grandeurs enregistrées en 2016, soit une réclamation sur cinq.

Les crédits concernés et les difficultés rencontrées sont divers. Toutefois, la majorité des demandes a porté, dans un contexte de bas taux prêteur et de forte concurrence, sur des différends intervenus dans le cadre de la renégociation ou du rachat de prêts immobiliers concernant, notamment, le calcul des sommes à rembourser par anticipation, le bénéfice éventuel de l'exonération de l'indemnité de remboursement anticipé prévue par le Code de la consommation (IRA), ou les conditions jugées anormales de mise en place (ou de refus) d'un prêt.

Le contentieux lié à l'assurance emprunteur -ADE- (comptabilisé au titre des opérations de crédit) s'est stabilisé corrélativement à la clarification progressive de son cadre juridique.

- Litiges résultant de l'utilisation des moyens de paiement

³ Les données statistiques disponibles en 2017 étant plus détaillées qu'en 2016, leur comparaison revêt valeur indicative

⁴ Chiffres non disponibles en 2016

Après un léger déclin enregistré en 2016, ce compartiment a, de nouveau, rassemblé une part non négligeable (12 %) des demandes de médiation, occupant le troisième rang parmi les sujets de litiges soumis au médiateur.

A l'instar du constat dressé en 2016, l'essentiel des contestations relatives aux opérations de paiement a concerné des transactions réalisées au moyen d'une carte bancaire, étant observé que la prévalence de cette catégorie de litiges s'est significativement renforcée, passant des deux-tiers des dossiers reçus en 2016, aux trois-quarts en 2017.

Le contentieux de la carte bancaire se subdivise en trois catégories de litiges:

- a) les opérations frauduleuses, cas le plus fréquent, résultant du détournement du moyen de paiement à la suite d'un hameçonnage (ou « phishing ») des données bancaires associé à un « Sim swap » de carte téléphonique, ou d'une subtilisation physique de la carte (temporaire ou définitive) accompagnée d'une captation, à l'insu du porteur, du code confidentiel qui lui est attaché;
- b) les escroqueries, consistant à extorquer, sous des prétextes divers, des sommes à la victime qui utilise sa carte pour effectuer les paiements frauduleux;
- c) les litiges commerciaux, nettement moins fréquents, dans lesquels le porteur met en cause la légitimité d'un règlement opéré auprès d'une entreprise commerciale (défaut ou usurpation du consentement, marchandise non livrée ou non conforme, défaillance du fournisseur...)

Il convient de noter que, dans les deux derniers cas ci-dessus, les litiges ne concernent pas une fraude à la carte bancaire, celle-ci ayant simplement constitué le vecteur de l'opération contestée par le porteur.

S'agissant du chèque, beaucoup moins concerné par les contestations des consommateurs, les dossiers adressés au médiateur portent dans leur quasi-totalité, sur des cas de falsification de l'identité du bénéficiaire du chèque.

Les fraudeurs procèdent généralement au détournement de formules à l'ordre d'organismes collecteurs d'impôts, taxes ou cotisations, suivi d'une modification, parfois « discrète », de son bénéficiaire, puis à l'encaissement du chèque ainsi maquillé sur un compte ouvert à cet effet, et clôturé aussitôt les fonds retirés.

- Réclamations portant sur des produits d'épargne

Ce poste, en légère diminution par rapport à 2016 (11,3 % des demandes reçues contre 12,8 % précédemment), est d'un poids relatif comparable à celui représenté par les contestations des opérations de paiement.

L'intervention du médiateur est principalement sollicitée dans deux cas : d'une part, pour des litiges relatifs à la commercialisation de contrats d'assurance-vie et, d'autre part, pour des différends portant sur des produits d'épargne réglementés, en particulier les Plans d'épargne retraite (PERP). Si ce dernier motif de recours au médiateur représente encore 22,9 % du contentieux lié aux produits d'épargne, ce chiffre s'inscrit cependant en net recul par rapport à 2016, où il atteignait la moitié des demandes reçues à ce titre.

Comme il a été déjà relevé en 2016, les litiges relatifs aux PERP sont de deux ordres:

Les plus nombreux concernent des demandes de rachats anticipés de plans, en principe impossibles en dehors des cas de force majeure limitativement énumérés par la loi. Les demandeurs invoquent, généralement, le défaut de conseil, et/ou les difficultés financières auxquelles ils sont confrontés;

Des contestations plus rares, mais également plus complexes, émanent d'épargnants ayant fait valoir leurs droits à la retraite, qui estiment que les conditions de dénouement de leur contrat, souvent fortement valorisé, ne leur permettront pas de récupérer leur épargne dans des conditions satisfaisantes.

1.2.2 Demandes de médiation ayant fait l'objet d'une proposition de solution, ou assimilé

La répartition ainsi que la hiérarchie thématique des 122 propositions de solution émises par le médiateur s'avèrent identiques à celles observées pour les demandes de médiation, et reproduisent la typologie des dossiers traités par le médiateur en 2016, à l'exception des places respectivement occupées par les contentieux relatifs au fonctionnement du compte et aux moyens de paiement.

- Demandes portant sur le fonctionnement du compte

La proportion des préconisations portant sur le fonctionnement du compte a fortement diminuée par rapport à l'exercice précédent, revenant à 13,9 % des propositions de solution formulées par le médiateur, contre 31 % en 2016, et n'occupe que le quatrième rang parmi celles-ci, contre le premier s'agissant des demandes reçues.

La forte diminution de la place relative occupée par ce poste, qui constitue la seule modification significative intervenue en la matière, résulte de la combinaison de deux facteurs: un « effet d'optique statistique » du à l'introduction, en 2017⁵, d'une rubrique tarification distincte du fonctionnement du compte; un taux d'irrecevabilité trois fois plus élevé que la moyenne affectant cette catégorie de dossiers, en raison des pratiques adoptées par les consommateurs exposées ci-précédemment⁶.

Les propositions de solution relatives à la tarification ont représenté 9,9 % du total, en ligne avec la place relative de cette thématique dans la hiérarchie des réclamations reçues.

- Contestations relatives aux opérations de crédit

Ce poste a enregistré un léger tassement revenant de 26 % des propositions émises en 2016 à 21,3 %, tout en se maintenant au deuxième rang des thèmes soulevés par les consommateurs, et abordés par le médiateur.

- Litiges résultant de l'utilisation des moyens de paiement

Le poids relatif des conclusions formulées en matière de moyens de paiement progresse de nouveau pour atteindre 30,3 % du total des préconisations émises par le médiateur, contre 25 % en 2016. Cette thématique est désormais la plus fréquemment traitée par celui-ci, alors qu'elle ne figurait qu'en troisième place en 2016, et n'occupe que le troisième rang (identique à celui de 2016) dans la hiérarchie thématique des demandes de médiation.

⁵ A périmètre constant, le poste fonctionnement du compte aurait représenté 23,8 % des propositions de solution.

⁶ Cf. § 1.1.1.3

L'ampleur de cette distorsion s'explique, en partie, par le comportement atypique du compartiment relatif au fonctionnement du compte.

Par ailleurs, les propositions de solution relatives aux moyens de paiement ont concerné, dans les deux-tiers des cas, le contentieux des cartes bancaires.

- Réclamations portant sur des produits d'épargne

La place relative de cette catégorie de litiges est demeurée quasiment constante d'un exercice à l'autre (14,8 % en 2017, contre 13 % en 2016), au troisième rang des thèmes de réclamation traitées.

Avec la moitié des propositions de solution émise dans le domaine des produits d'épargne, les préconisations concernant les PERP restent, bien que dans une proportion moindre qu'en 2016, majoritaires.

1.3 La permanence du niveau de satisfaction apporté aux demandes présentées par les clients-consommateurs

Si l'exercice écoulé a confirmé le niveau global de satisfaction apporté aux demandes formulées par les consommateurs, tel qu'il a été observé au cours des exercices précédents, la répartition entre les propositions de solution leur donnant partiellement ou totalement satisfaction s'est sensiblement modifiée.

1.3.1 La relative stabilité du degré de satisfaction respectivement apporté aux consommateurs et au professionnel

Les propositions de solution donnant, partiellement ou totalement, satisfaction aux consommateurs ont représenté 54,1 % des préconisations du médiateur, soit une proportion proche de celle observée en 2016 (56 %).

Parallèlement, le niveau des propositions de solution confirmant les positions défendues par le professionnel s'avère comparable à celui constaté en 2016, à 38,5 % contre 36 % précédemment.

Au total, l'orientation des préconisations du médiateur a été, comme les deux années précédentes, majoritairement favorable aux demandes formulées par les clients-consommateurs.

1.3.2 Une inversion des places respectivement occupées par les propositions de solution donnant partiellement ou totalement satisfaction aux consommateurs

En revanche, l'exercice 2017 a enregistré une inversion des places occupées par les propositions de solution donnant partiellement ou totalement satisfaction au consommateur, les premières se hissant au premier rang, à 32,8 % des propositions émises (contre seulement 17 % en 2016), tandis que les secondes se trouvent ramenées de 39 % en 2016 à 21,3 % en 2017.

Ce mouvement de cisaille résulte de la combinaison de deux facteurs amenant le médiateur à donner plus fréquemment une satisfaction partielle aux demandeurs: le tempérament apporté, dans certains cas, à la rigueur de la règle de droit par la prise en considération d'éléments d'appréciation relevant de l'équité permettant d'accéder partiellement à la demande du plai-

gnant; la fréquence accrue de dossiers complexes comportant une pluralité de demandes qui donnent lieu à des solutions différencierées.

1.3.3 Un niveau toujours très élevé d'acceptation des solutions proposées

Le pourcentage des propositions de solution refusées par les parties s'est avéré marginal: 4,1% de la part de l'établissement; 2,5 % de la part des consommateurs, étant précisé que dans ce dernier cas, l'un d'entre eux n'a refusé la proposition du médiateur, que dans l'attente d'une décision éventuellement totalement favorable du Tribunal d'Instance qu'il avait décidé de saisir afin d'obtenir l'indemnisation complète de son préjudice.

1.4 Les actions de prévention envisageables

Il convient de rappeler, à titre préliminaire, que la prévention des litiges est complexe à l'image des situations qui les déterminent, et que le médiateur ne peut, ni ne prétend, détenir les solutions en la matière. Les quelques lignes qui suivent constituent simplement des pistes de réflexion susceptibles d'inspirer les actions à même de contenir le développement de certains contentieux. Elles s'inscrivent dans la continuité des observations formulées en 2016, certaines problématiques présentant un caractère complexe et récurrent, dont la résolution déborde le cadre d'un exercice annuel

Deux types d'actions paraissent devoir être considérées: les premières, d'ordre général (ou « transversales »), concernent l'ensemble des réclamations; les secondes sont propres à certaines catégories d'entre elles.

1.4.1 Actions à caractère général

Quatre axes d'action sont envisageables à ce titre

- adapter la présentation, le niveau de précision, ainsi que les canaux de diffusion de l'information relative aux modalités de traitement des réclamations, et plus particulièrement, au dispositif de médiation, tant auprès des consommateurs, que des collaborateurs d'agence, afin de limiter la déperdition d'efficacité dans le traitement des demandes qui résulte à la fois de la méconnaissance des procédures en vigueur, et du recours désordonné à la communication numérique;
- systématiser le traçage des entretiens entre professionnel et consommateur, en particulier des décisions sur lesquelles ils débouchent (par exemple, sous forme de résumé d'entretien numérisé) de manière à éviter toute incertitude ultérieure sur le contenu des échanges entre les deux parties. Veiller parallèlement à la faisabilité des propositions transmises au consommateur par voie électronique à la suite de ces entretiens, et à distinguer ce qui relève de la simple piste de travail, de courriels pouvant être perçus par leur destinataire comme des propositions susceptibles d'engager l'établissement;
- poursuivre l'effort de clarification des clauses contractuelles identifiées comme constituant une source récurrente d'interprétation divergente entre les parties, notamment par l'incorpo-

ration au contrat des principales règles d'application desdites clauses observées par les services;

- De manière générale, mettre la relation de proximité au cœur du processus de traitement des réclamations via, notamment, l'adoption d'une organisation administrative et financière encourageant le traitement local de la majorité des litiges ; l'objectivation et la valorisation des résultats obtenus en la matière ; le renforcement des formations techniques, initiales et d'actualisation ...

1.4.2 Actions propres à certaines catégories de litiges

- Fonctionnement du compte

Systématiser les efforts développés en direction des clients en situation difficile (offre de services spécifiques dès la détection des difficultés; accompagnement des clients en voie de surendettement ...), optimiser les procédures de transfert / clôture de compte, renforcer l'information de la clientèle sur les règles techniques d'exécution des opérations de paiement, notamment en matière de virements internationaux.

- Fraudes dans l'utilisation des moyens de paiement:

a) carte bancaire : Du fait de la transposition en droit français en août 2017⁷ de la Directive Moyens de Paiement (DSP2), il apparaît prématûr d'émettre de nouvelles suggestions en ce domaine, le texte en question comportant des dispositions innovantes susceptibles de modifier tant la volumétrie que les conditions de résolution des litiges, en particulier, le renforcement des dispositifs de sécurité associé à un système d'évaluation des risques-opérateurs qui devrait réduire la fréquence des fraudes, ainsi que l'instauration de procédures de traitement des contestations plus réactives pour le consommateur.

Toutefois, l'intensification des campagnes de mise en garde des consommateurs, l'éventuelle mise en place d'une extension optionnelle de l'assurance des moyens de paiement à la garantie du risque de fraude, préconisées en 2016, ainsi que la poursuite des efforts développés en collaboration avec l'ARCEP auprès des opérateurs de téléphone mobile pour mieux sécuriser le renouvellement de cartes Sim, demeurent des mesures d'actualité;

b) chèque : hormis l'évitement systématique de ce moyen de paiement au profit du virement et du prélèvement, seule une action d'ordre pédagogique paraît envisageable, sous la forme d'un bref vade mecum présentant les risques et les bonnes pratiques à observer en matière de chèque. Ce document pourrait être diffusé, à la fois par voie numérique, et sous forme papier à l'occasion de la délivrance des carnets de chèques.

- Crédits immobiliers

Les difficultés rencontrées en la matière résultent bien souvent de l'impossibilité où se trouvent les services de mettre en œuvre des procédures aisément appréhendables par le

⁷ Ordonnance 2017-1252 du 09/08/2017

consommateur, en raison des contraintes imposées par l'architecture, parfois déjà ancienne, des outils informatiques qu'ils utilisent.

L'adaptation de ces outils, qui ne peut certes qu'être progressive, serait de nature à limiter les incompréhensions et les conflits qui en résultent.

- Epargne réglementée

Compte tenu des contraintes réglementaires encadrant ce type de produit, souvent à l'origine des contestations aux côtés des conditions de commercialisation des contrats, la prévention des litiges, au niveau d'un établissement de crédit, paraît devoir se situer, en priorité, lors de l'adhésion au contrat, via une sélectivité renforcée des souscripteurs, confrontant très précisément leur profil et leur stratégie d'épargne aux caractéristiques du produit, ainsi qu'à travers la délivrance d'une information orale pertinente, en contrepoint des documents contrac-tuels, afin d'en expliquer les principales clauses au souscripteur potentiel.

*

* * *

II. LA MEDIATION EN CHIFFRES

2-1 Evolution globale de l'activité du médiateur

	<u>2016</u>	<u>2017.</u>
Réclamations reçues	457	736
<i>Dont réclamations adressées par internet</i>		
. <i>Via le site du médiateur</i>	215	469
. <i>Via l'adresse électronique du médiateur</i>	NC	80
Propositions de solution du médiateur	NC	389
Propositions de solution du médiateur	100	122

2.2 Nombre et répartition des réclamations reçues

Réclamations	Nombre
Réclamations déclarées recevables par le médiateur	124
Réclamations entrant dans le champ de compétence du médiateur mais jugées irrecevables en raison du non épuisement des recours internes	469
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	143
Total des réclamations reçues	736

2.3 Origine des réclamations reçues

Origine de la demande	Nombre de dossiers concernés
Consommateurs	674
Membres de la famille	24
Associations de défense des consommateurs	17
Avocats	9
Autres (Amis; mandataires; tuteurs/curateurs; assistants juridiques ...)	12
Total	736

2.4 Motifs d'irrecevabilité des réclamations estimées hors du champ de compétence du médiateur

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence du médiateur	Nombre de dossiers concernés
Litiges concernant un établissement tiers ou relevant d'un autre dispositif de médiation	120
Comptes professionnels	23
Total	143

2.5 Répartition thématique des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	%/Total (%/Cat.)	Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une proposition de solution	%/Total (%/Cat.)
Fonctionnement du compte :	261	35,4	17	13,9
Opérations de crédit <i>(refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, exo.d'IRA...)</i>	145	19,7	26	21,3
Moyens de paiement :	88	11,9	37	30,3
<i>(Dont cartes bancaires)</i>	<i>(64)</i>	<i>(72,7)</i>	<i>(25)</i>	<i>(67,5)</i>
Épargne <i>(CEL, PEL, PEA, PEP, LDD, ...)</i>	83	11,3	18	14,8
<i>(Dont PERP)</i>	<i>(19)</i>	<i>(22,9)</i>	<i>(9)</i>	<i>(50)</i>
Tarification	69	9,4	12	9,9
Autres <i>(Coffres, successions, recherche de documents, ...)</i>	66	9	10	8,2
Assurances (Hors ADE)	24	3,3	2	1,6
TOTAL	736	100	122	100

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	63	122

2.7 Répartition des propositions de solution donnant satisfaction aux consommateurs ou aux professionnels

Propositions de solution		Nombre de dossiers concernés	% de dossiers concernés
Propositions de solution donnant satisfaction au consommateur	sous-total	66	54,1
	<i>dont complète satisfaction</i>	26	21,3
	<i>dont satisfaction partielle</i>	40	32,8
Propositions de solution favorables au professionnel		47	38,5
Autres (<i>Transmission d'informations; réponse à une demande d'explication; recherche de documents ...</i>)		9	7,4
TOTAL		122	100

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

Suivi des propositions de solution	Dossiers concernés (%)
Propositions suivies	117 (95,9)
Propositions non suivies	5 (4,1)

Jean-Paul MEURICE,

Médiateur

