Activité du médiateur — Gilbert PATIERNO

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ DE MÉDIATION 2025

Médiation entre la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord-Est et ses clients non professionnels

SOMMAIRE

1. Le médiateur

Coordonnées du médiateur **4**

Commentaire du médiateur **4**

Valeurs de la médiation **5**

Secret professionnel et confidentialité **6**

Activité du médiateur **7**

Textes de référence **8**

2. Activité 2025

Saisine 2025 **10**

Préconisation du médiateur 13

3. Annexes

Traitement des réclamations **15**

Rappel de la Charte de la médiation **16**

1.

LE MÉDIATEUR

COORDONNÉES DU MÉDIATEUR

17 place de l'Etameur, 76000 Rouen

contact@lemediateur-creditagricole-nord-est.com

https://www.lemediateur-creditagricole-nord-est.com

Préambule

En 2025 le nombre de recours au médiateur a été quasiment semblables par rapport à l'année 2024 et les réclamations pour fraudes aux moyens de paiement sur les comptes bancaires des clients restent nettement prédominantes. Ces fraudes ont majoritairement été pratiquées avec l'utilisation du code d'authentification forte enrôlé dans l'application du téléphone mobile du client, consécutivement aux propos manipulateurs du fraudeur.
Comparé à l'année 2024, il a été constaté que la proportion de dossiers non éligibles par rapport au nombre de réclamations reçues est en légère diminution.

Conformément à l'article R. 612-4 du code de la consommation relatif à la médiation des litiges de la consommation, la banque et son client sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur. La proposition peut être différente de la décision qui pourrait être rendue par un juge.

LES VALEURS DE LA MÉDIATION

Le Médiateur auprès de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord-Est s'attache à étudier chaque demande avec une approche sur mesure et ce, en toute indépendance, pour lui permettre de proposer une solution équitable, en s'inspirant de la jurisprudence. La médiation repose sur des valeurs primordiales qui garantissent la qualité de traitement des réclamations.



LE SECRET PROFESSIONNEL ET LA CONFIDENTIALITÉ

Le secret professionnel

Le Médiateur s'engage à traiter confidentiellement toutes les informations recueillies dans le cadre de sa mission, tant à l'égard de la Caisse Régionale que des Clients de celle-ci. Il s'engage à ne communiquer à qui que ce soit, les informations qu'il reçoit dans le cadre de l'examen des dossiers et ainsi de faire preuve d'une discrétion absolue sur l'ensemble des données ou informations dont il pourrait avoir connaissance, directement ou indirectement que celles-ci soient ou non en rapport avec le dossier.

Chaque partie s'interdit de communiquer ou de divulguer des informations à tout tiers sans l'accord exprès, préalable et écrit de l'autre Partie et du Médiateur.

Cet engagement de confidentialité est sans limitation de durée.

La confidentialité

Les pièces produites dans le cadre de la Médiation sont strictement confidentielles et ne peuvent être communiquées sans l'accord des Parties à la médiation.

L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR

L'activité de médiation

En 2025, le traitement des réclamations se décomposait en différentes tâches :

➡ Gestion des flux :
- réception et enregistrement des demandes de médiation ;
- examen dans le cadre de l'éligibilité à la médiation de la consommation ;
- examen dans le cadre du champ de compétence ;
- notification d'irrecevabilité aux réclamants ;
- notification de recevabilité aux parties (la banque et son client) ;
- recueil des pièces et des informations nécessaires au traitement des dossiers ;
- demandes d'informations complémentaires ;
- envoi de la proposition de solution aux parties ;
- recueil des réponses à la proposition de solution ;
- enregistrement de la clôture de la médiation.

➡ Appréciation et analyse des demandes, instruction des dossiers, production des propositions de solution :
- analyse du dossier ;
- prises de contacts éventuels avec le client et/ou avec la banque dans le cadre de l'examen du dossier ;
- rédaction de la proposition.

Activités complémentaires

Trois activités spécifiques du médiateur méritent d'être soulignées :

1. Sa participation aux analyses de pratiques dans le cadre du cercle des médiateurs bancaires.

2. Sa participation aux échanges avec les autorités compétentes en matière de médiation dans le domaine bancaire et suivi des sessions de formation continue dédiées aux principaux aspects de l'activité du médiateur bancaire (fraude sur les moyens de paiement, fonctionnement de comptes, crédits et garanties...), et suivi de la jurisprudence.

3. Sa participation aux formations dispensées par des orateurs spécialisés en droit de la consommation.

TEXTES DE RÉFÉRENCE

Textes nationaux

Les textes français actuellement applicables à la médiation de la consommation se trouvent principalement dans le Code de la consommation, livre VI, titre Ier (« Médiation ») :

- Partie législative : articles L. 611-1 à L. 616-3 - champ d'application, accès au médiateur, obligations des professionnels, règles de procédure et rôle de la commission compétente.
- Partie réglementaire : articles R. 612-1 à R. 616-2 -nmodalités pratiques du processus, exigences applicables au médiateur et obligations d'information.

Les textes sont consultables dans leur version consolidée en vigueur sur Légifrance. La page officielle du ministère de l'Économie réunit également les textes français de référence. economie.gouv.fr

À connaître aussi : l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, qui ont contribué à mettre en place le dispositif français. Pour connaître le droit applicable aujourd'hui, mieux vaut toutefois consulter le Code consolidé plutôt que ces textes d'origine seuls. legifrance.gouv.fr

Au niveau européen, le dispositif français découle notamment de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013, transposée en droit français. economie.gouv.fr

.

2.

ACTIVITÉ 2025

LES SAISINES 2025

Activité du médiateur

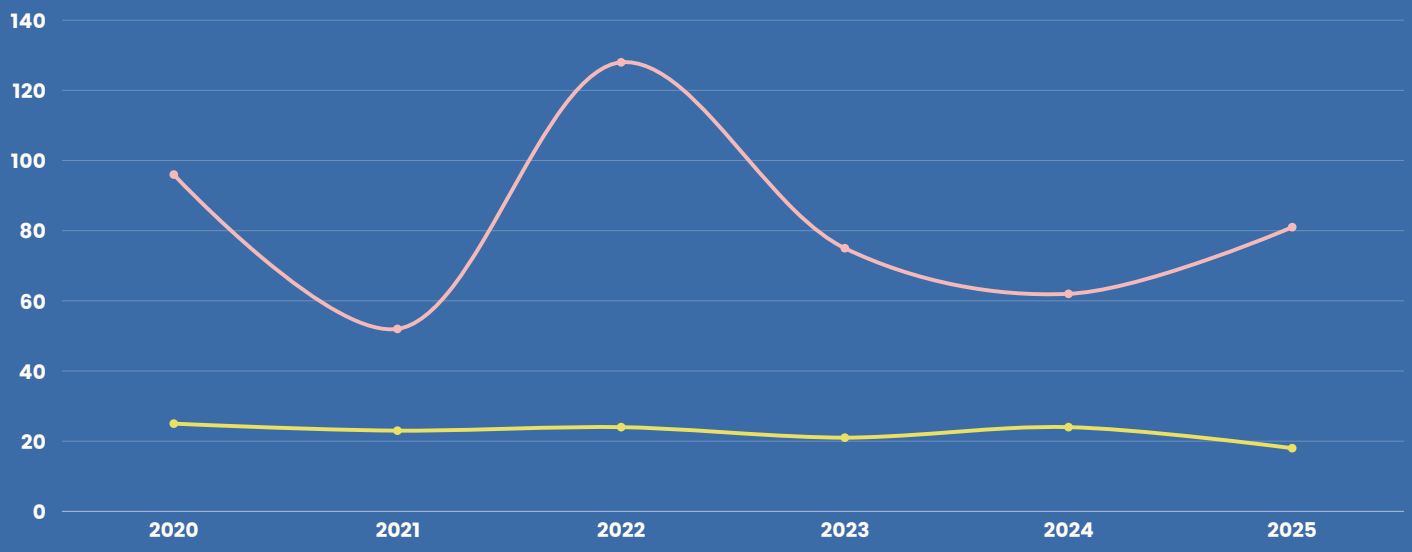
Champ de compétence :

- Tous litiges existant entre l'établissement de crédit et sa clientèle de personnes physiques à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, portant sur les produits bancaires et les services qui leur sont proposés, comme détaillé dans la Charte en annexe page 16

Litiges exclus :

- comme détaillé dans la Charte en annexe page 16

Evolution de l'activité



saisines enregistrées au cours de l'année

médiations menées à terme

SAISINES TRAITÉES EN 2025

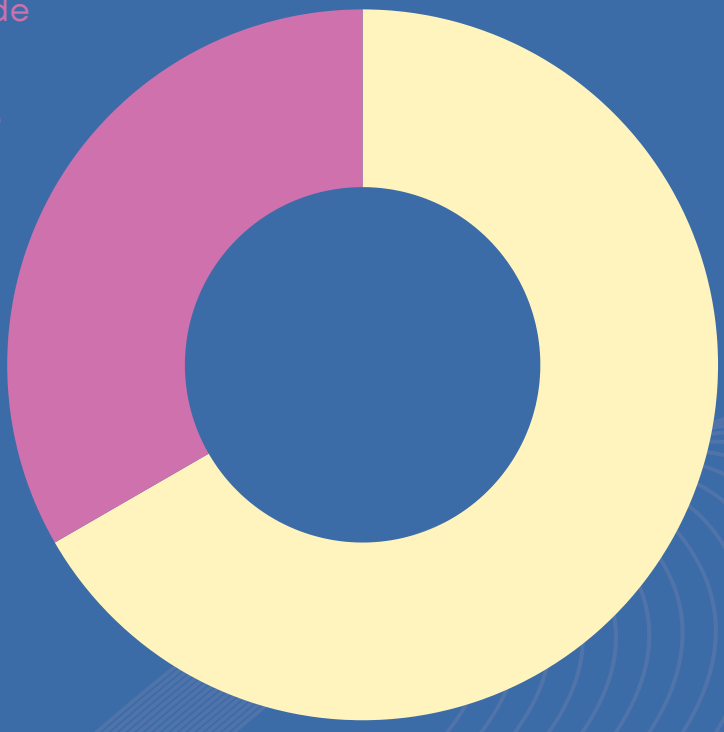


saisines irrecevables
saisines hors champ de compétence
saisines recevables

67 saisines traitées en 2025

RÉPARTITION DES SAISINES RECEVABLES

Fonctionnement de comptes, Crédit, Epargne, Assurance



Fraudes, Moyens de paiement

SAISINES TRAITÉES EN 2025

Motifs d'irrecevabilité	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.	44	24	60	37	41	34
La demande est manifestement infondée ou abusive.					2	1
Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.						
Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délais supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.						
Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.			34	14	5	12

PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR

En raison de la continuité du développement de la fraude sur les avoirs des clients par hameçonnage et usurpation d'identité notamment, les communications de prévention à destination des clients devront être constamment renouvelées.
Nous avons en effet remarqué que la banque a persisté dans l'envoi de ses messages de mise en garde de ses clients contre la fraude.

Parmi les évolutions des méthodes utilisées par les fraudeurs, nous avons remarqué la continuité du développement des moyens de persuasion associé à une situation d'urgence qui ne permet plus aux clients de prendre le temps de la réflexion. Les personnes victimes des fraudeurs ne réagissent pas toutes de manière semblable après avoir été mis en confiance par le fraudeur, principalement lorsque celui-ci les informe que son appel téléphonique a pour but d'interrompre une fraude en cours de réalisation.
A ce moment de l'entretien le fraudeur déclenche chez le client une réaction de vive émotion combinée avec une demande de célérité qui conduit ce dernier à agir dans la précipitation en se plaçant inconsciemment sous l'emprise du fraudeur qui lui dicte alors une procédure à accomplir qui est destinée à dévoiler ses données confidentielles qui se rapportent à son compte bancaire. La banque ne cesse d'informer ses clients par des messages disant que les coordonnées personnelles ne seront en aucune circonstance demandées par un de ses collaborateurs. Les messages de mise en garde doivent continuer à être envoyés régulièrement à toute occasion de communication entre la banque et son client.

Sur le plan du processus de mise en oeuvre de la médiation de la consommation, nous suggérons à la Caisse Régionale de Crédit Agricole de renouveler des campagnes d'information de ses clients, qui indiquent que préalablement à la saisine du médiateur, ceux-ci devront nécessairement adresser leur réclamation au service client de la banque afin d'épuiser les recours internes.

3.

ANNEXES

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Réclamation du Client de la CRCAMPIDF adressée au Médiateur

Appréciation de la recevabilité et de l'état des recours internes par le Médiateur (il s'agit des recours entre le Client et sa Banque)
Le Médiateur accuse réception de la réclamation adressée par le Client

Soit les recours internes sont épuisés

Début de la médiation

Fin de la médiation
Proposition de solution du Médiateur adressée à la CRCAMPIDF et au Client

Soit les recours internes ne sont pas épuisés, le Médiateur informe le Client de la nécessité d'épuiser les voies de recours internes auprès de sa Banque. (cf : Charte de la médiation)

Le Client aura alors la possibilité de saisir une nouvelle fois le Médiateur si la réponse que lui adressera la CRCAMPIDF dans le cadre de l'épuisement des recours internes ne lui convenait pas

RAPPEL DE LA CHARTE DE LA MÉDIATION

La médiation bancaire est un dispositif légal régi par le Code monétaire et financier (en particulier aux articles L316-1 et L614-1) et par le Code de la consommation (articles L611-1 à L616-3 et R 612-1 à R 616-2).
LA CAISSE REGIONALE DU CREDIT AGRICOLE MUTUEL du NORD EST met à la disposition de ses clients consommateurs un service de MEDIATION qui s'inscrit dans le dispositif légal de la médiation des litiges de la consommation régi par le Code de la consommation (en particulier les articles L. 611-1 à L. 616-3) et le Code monétaire et financier (notamment l'article L. 316-1).
Ce service propose aux clients consommateurs une procédure susceptible de leur permettre de régler à l'amiable les différends qui pourraient survenir avec leur banque.

ARTICLE 1 – CHOIX DU MEDIATEUR

Personnalité extérieure, compétente et indépendante de la Caisse Régionale, le médiateur est désigné, sur proposition de l'établissement bancaire, par le Comité Consultatif du Secteur Financier (Banque de France).

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre la Caisse Régionale et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels de l'établissement bancaire et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

ARTICLE 2 – GRATUITE ET CONFIDENTIALITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Pour le client consommateur, l'intervention du médiateur est gratuite et facultative à l'exception des frais prévus ci-après.

Le client consommateur peut, à sa charge :
- se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de son choix à tous les stades du processus de médiation
- solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe, les frais sont partagés entre les parties.

Dans l'hypothèse où le client consommateur est amené à se déplacer ou à exposer d'autres frais, il ne saurait en demander le remboursement à sa Caisse Régionale.

Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

ARTICLE 3 – CHAMP D'APPLICATION DE LA PROCEDURE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

3-1 – Litiges concernés

Le médiateur peut être saisi pour examiner tous les litiges existant entre l'établissement et sa clientèle de personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, portant sur les produits bancaires et financiers, et les services qui leur sont proposés.

Le médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance.
Le médiateur peut être également saisi par toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec la Caisse régionale : anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité de la Caisse régionale la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par la Caisse régionale, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

Litiges financiers

Les litiges financiers sont principalement : la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de

compte-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX.

Ces litiges relèvent du champ de compétence du médiateur de l'Autorité des marchés financiers.

Toutefois et sous réserve de la signature d'une convention entre le médiateur de l'AMF et le médiateur de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est, ces litiges relèveront également du champ de compétence du médiateur de la Banque dans les conditions définies par ladite convention.

Dans cette hypothèse, le client consommateur de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est disposera du choix, à sa seule convenance, de s'adresser, en cas de litige financier, soit au médiateur de l'Autorité des marchés financiers, soit au médiateur bancaire.

Dès lors qu'il a saisi l'un des deux médiateurs, il ne peut plus saisir, en application de l'article L.612- 2 du code de la consommation, l'autre médiateur.

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis, sauf avis contraire du client consommateur, au médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance par le médiateur, qui précisera au client-consommateur les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

3-2 – Litiges exclus

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le client-consommateur auprès du service clientèle de l'établissement;
- aux négociations directes entre le client-consommateur et l'établissement ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est contre un client-consommateur.

~~Elle ne s'applique pas non plus :~~

- ~~aux litiges relevant de la politique générale de la banque notamment en matière de prix, d'ouverture et de clôture de compte, ou de décision d'octroi et de rupture de crédit ;~~
- ~~aux litiges concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.~~

L'intervention du médiateur s'inscrit dans le cadre du respect de la liberté tarifaire dont dispose la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est, de sa liberté contractuelle, et de sa pleine responsabilité en matière de politique de risque, notamment pour accorder ou non un crédit.

ARTICLE 4 – ROLE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Il a pour mission de favoriser un accord amiable sur les dossiers qui lui sont soumis en formulant des propositions de solution écrites et motivées.

Le client consommateur et la Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel du Nord Est ne sont pas obligés d'accepter ces propositions.

Le médiateur est maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les parties. Il sollicite du client consommateur et de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est tous documents et/ou observations qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission. Il peut, s'il le souhaite, les entendre séparément, même assistées d'un conseil.
Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

ARTICLE 5 – MODALITES DE SAISINE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Un litige ne peut être examiné par le médiateur que si le client consommateur justifie avoir tenté préalablement de le résoudre directement avec l'agence et le service Relation Clients de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est. La demande de médiation est cependant recevable si le client consommateur n'a obtenu aucune réponse de l'agence ou du service Relation Clients de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est dans un délai de deux (2) mois.

Le dépôt d'une demande de saisine auprès du médiateur s'effectue par courrier ou à partir de son site internet.

En cas de rejet de la demande, le médiateur en informe le client consommateur dans un délai de trois (3) semaines.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client consommateur, le

médiateur, après s'être assuré de sa recevabilité, notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de cette notification. Le médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Les parties sont alors informées de cette prolongation ainsi que de la durée prévue pour la clôture du litige.

ARTICLE 6 – SITE INTERNET

Le médiateur met en place un site internet consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation http://lemediateur-creditagricole-nord-est.com/

Ce site permet au client consommateur de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Les parties ont toujours la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.
Le médiateur fournit sur son site internet un lien électronique vers la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet, ou communique sur demande, son rapport annuel d'activité.

ARTICLE 7 – LEVEE DU SECRET BANCAIRE

Le client consommateur autorise expressément la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est à communiquer au médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission dès lors que sa réclamation est recevable au titre de la médiation bancaire. A cet effet, le client consommateur délie sa banque du secret bancaire le concernant pour les besoins de la médiation.

ARTICLE 8 – EFFETS DE LA PROCEDURE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La saisine du médiateur suspend toute prescription pendant la durée de la médiation.

La saisine du médiateur ne fait cependant pas obstacle aux mesures conservatoires que l'établissement pourra prendre pendant la procédure de médiation.

A l'issue de la procédure de médiation, le médiateur formule une proposition de solution écrite et motivée qui est communiquée aux parties, par courrier simple ou par voie électronique.

ARTICLE 9 – TERME DE LA PROCEDURE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Le médiateur, en faisant connaître au client consommateur la solution qu'il propose, lui rappelle :

- qu'il est libre d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, fixe un délai pour l'accepter ou la refuser et précise que, passé ce délai, l'absence de réponse du client consommateur équivaudra à un refus de cette proposition.

L'établissement bancaire qui entend refuser d'adhérer à la proposition de solution de médiation en informe de manière écrite et motivée le médiateur, à charge pour ce dernier d'en aviser le client consommateur.

La procédure de médiation prend fin en cas :

- de décision de l'une ou de l'autre des parties, notifiée au médiateur, de se retirer du processus de Médiation bancaire de la consommation

- soit d'approbation des deux parties, soit de refus de celles-ci ou de l'une d'entre elles quant à la proposition de solution formulée par le médiateur, laquelle peut être différente de la solution rendue par un tribunal ;

Le médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties.

Cette Charte est disponible auprès de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est et

2025

Rapport d'activité du Médiateur

Gilbert PATIERNO