

*Le Médiateur de Créatis*

# **RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ**

**2023**

**Juin 2024**

## SOMMAIRE

<b>Les principes de la médiation</b> .....	3
<b>Présentation du Médiateur</b> .....	4
<b>Avant-propos</b> .....	5
<b>Rapport d'activité</b> .....	7
• Un aperçu de l'année 2023 : les chiffres clés .....	7
• Données détaillées et comparatif .....	8
✚ Les demandes REÇUES en 2023 .....	8
✚ La RECEVABILITÉ des demandes reçues en 2023 .....	8
✚ COMMENTAIRES sur les dossiers .....	10
✚ Médiations INTERROMPUES .....	11
✚ DURÉE moyenne nécessaire à la résolution des litiges .....	11
✚ SOLUTIONS PROPOSÉES en faveur du consommateur ou du professionnel .....	11
✚ Médiations EXECUTÉES .....	11
✚ RECOMMANDATIONS .....	11
✚ Existence de la COOPÉRATION au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers .....	11

### Annexe

- La charte de médiation

# Les principes de la médiation

**La médiation de la consommation est encadrée par le code de la consommation (articles L611-1 et suivants, articles R612-1 à R616-2).**

**Elle s'adresse exclusivement aux personnes physiques** pour des litiges n'entrant pas dans le cadre de leur activité professionnelle.

**Les personnes morales**, même si leur objet n'est pas professionnel, ne peuvent donc pas y recourir, que ce soit directement ou par le biais de leur représentant.

Le champ de compétence concerne les litiges liés :

- à la convention de compte, son fonctionnement, sa tarification, la clôture et au transfert de compte ;
- à la bonne exécution par la banque des contrats relatifs aux opérations de crédits, produits d'épargne, services financiers ou aux opérations connexes aux services et produits précités ;
- aux ventes de produits ou de services « groupés » ou de services « à primes » ;
- à la commercialisation des contrats d'assurances.

S'agissant de l'octroi de crédit, le médiateur est compétent pour apprécier le respect des normes d'octroi, si l'information précontractuelle a bien été délivrée, voire le cas échéant pour statuer sur un défaut de conseil.

En revanche, la décision d'accorder ou non un crédit relève du libre arbitre de la banque, tout comme la négociation des conditions d'octroi (taux, garanties, ...).

Le même principe vaut pour les décisions de refus d'ouverture de compte et de clôtures de comptes ainsi que les litiges d'ordre relationnel.

En matière d'assurance, les litiges portant sur l'exécution des contrats, en particulier la gestion des sinistres, relèvent du Médiateur de l'assurance.

Pour les litiges financiers (services d'investissements, instruments financiers), l'existence d'une convention de répartition offre au consommateur la faculté de choisir entre le médiateur public (médiateur de l'AMF) et le médiateur du Professionnel (médiateur du CIC), mais ce choix est irréversible.

Enfin, un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- 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 dans la charte de la médiation (en annexe) ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- 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 délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

# Présentation du Médiateur

J'ai été désignée par l'Organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier pour un mandat de 3 ans jusqu'au 25 mai 2025.

J'ai été inscrite par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) sur la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la Consommation.

Cette inscription est une garantie de mon indépendance vis-à-vis de l'entreprise et de mon impartialité.

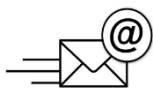
Je suis titulaire d'un Master 2 spécialisé en droit commercial, de la distribution, et de la consommation, d'une formation en médiation et je suis avocate depuis 30 ans en droit commercial.

Je suis membre du Cercle des Médiateurs Bancaires qui dispense des séances de formation sur trois sujets majeurs : la jurisprudence bancaire dans le domaine du droit de la consommation, les moyens et services de paiement ainsi que des échanges sur les bonnes pratiques.

Pour mener à bien ma mission, j'ai sous ma responsabilité une équipe, composée de collaborateurs disposant d'une expertise du fonctionnement bancaire et de collaborateurs juristes.

## **Comment contacter le Médiateur ?**

La saisine du Médiateur se fait exclusivement par écrit :



Sur son site, au moyen du formulaire de saisie à disposition <https://www.lemediateur-creatis.fr>



Par courrier à l'adresse suivante :

M le Médiateur de Créatis  
63, Chemin Antoine Pardon  
69160 TASSIN LA DEMI LUNE

# Avant-propos

2023 est ma première année de plein exercice.

Je souhaite insister sur plusieurs points qui me paraissent essentiels pour une meilleure compréhension du processus de médiation et limiter les demandes irrecevables.

- Le premier est **mon indépendance totale** vis-à-vis de la banque.

Si je suis rémunérée par la banque, ce n'est pas en qualité de salariée mais en tant que prestataire de services. Cette rémunération à la charge de la banque résulte des dispositions du Code de la consommation qui prévoient la gratuité de la médiation pour le consommateur.

Ma désignation en tant que médiateur de la consommation suit un protocole qui prend fin avec mon inscription sur la liste européenne des médiateurs par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation (CECMC).

Les clauses du contrat qui me lie à la banque sont validées par la CECMC et visent à garantir cette indépendance.

Comme le prévoit également le Code de la consommation, je ne reçois aucune instruction de la banque.

- Le second est **l'impartialité et la neutralité**.

Les dossiers sont étudiés avec mon équipe sur la base des éléments transmis par les parties.

La communication de pièces par les parties, en toute transparence, est essentielle à l'analyse et à l'élaboration de la proposition de solution.

Leur absence ne peut que pénaliser la partie qui ne les transmet pas.

- Le troisième, et non le moindre, est **l'équité, aspect fondamental de la médiation**.

Les propositions de solution sont émises en droit et/ou en équité.

Dans certains dossiers, l'une des parties (le plus souvent le professionnel) a respecté la réglementation et les conditions du contrat.

Toutefois, le Médiateur peut décider que l'équité justifie de proposer une solution différente de la décision qui serait rendue par un juge.

- Le quatrième est que les propositions de solution d'un médiateur de la consommation n'ont **pas de caractère contraignant**.

Ni le consommateur, ni le professionnel ne sont tenus de les suivre.

Enfin, j'insiste auprès des consommateurs sur la **nécessité de produire** obligatoirement avec leur saisine **une justification de leur réclamation écrite** auprès de la banque.

L'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) a donné, dans sa recommandation 2022-R-01 sur le traitement des réclamations, une définition de la réclamation.



**Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel ...**

L'ACPR a précisé également qu'**en l'absence de tout mécontentement exprimé**, une demande de geste commercial, de communication de documents, d'exécution du contrat, d'information ou d'explications **n'est pas une réclamation**.

L'OSMP (Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement) dans ses recommandations publiées en mai 2023 a rappelé le processus de traitement des contestations d'opérations frauduleuses :

- *la contestation initiale doit être adressée auprès du chargé de clientèle de l'établissement teneur de compte, qui est le point de contact privilégié de l'utilisateur, ou selon la procédure de contestation spécialement prévue par l'établissement, par exemple sur l'espace de banque en ligne ;*
- *en cas de réponse insatisfaisante, l'utilisateur peut déposer une réclamation auprès de son prestataire de paiement \* ;*
- *enfin, il peut saisir le médiateur désigné par son prestataire de service de paiement \*.*

\* Votre banque est un prestataire de service de paiement

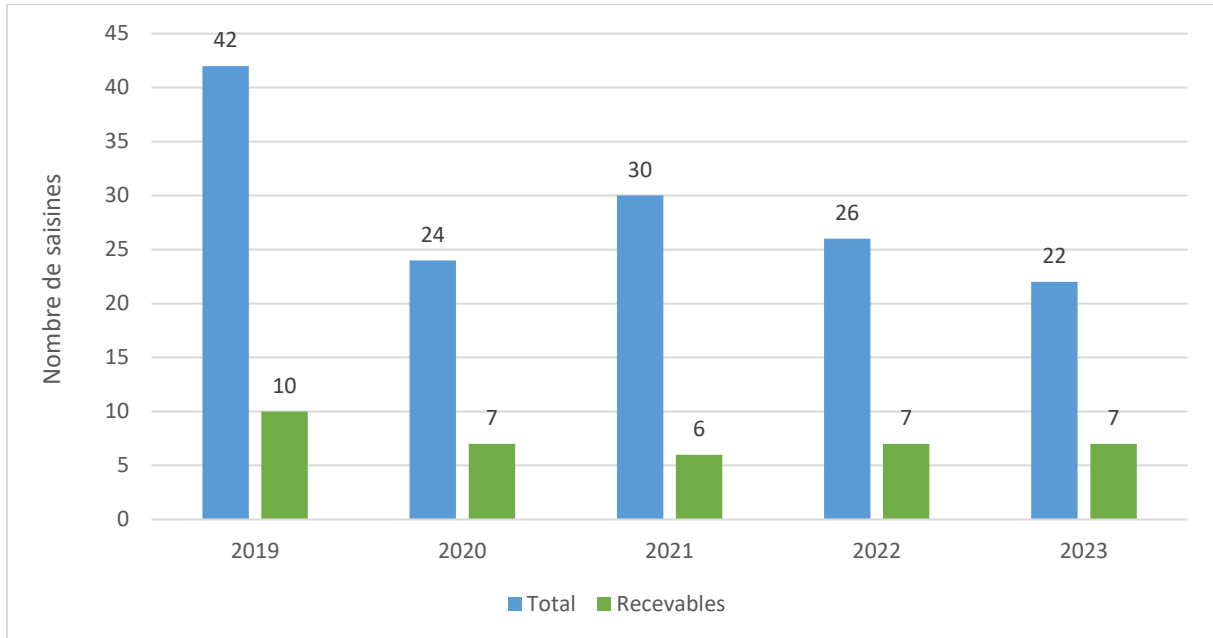
# Rapport d'activité

## Un aperçu de l'année 2023 : les chiffres clés

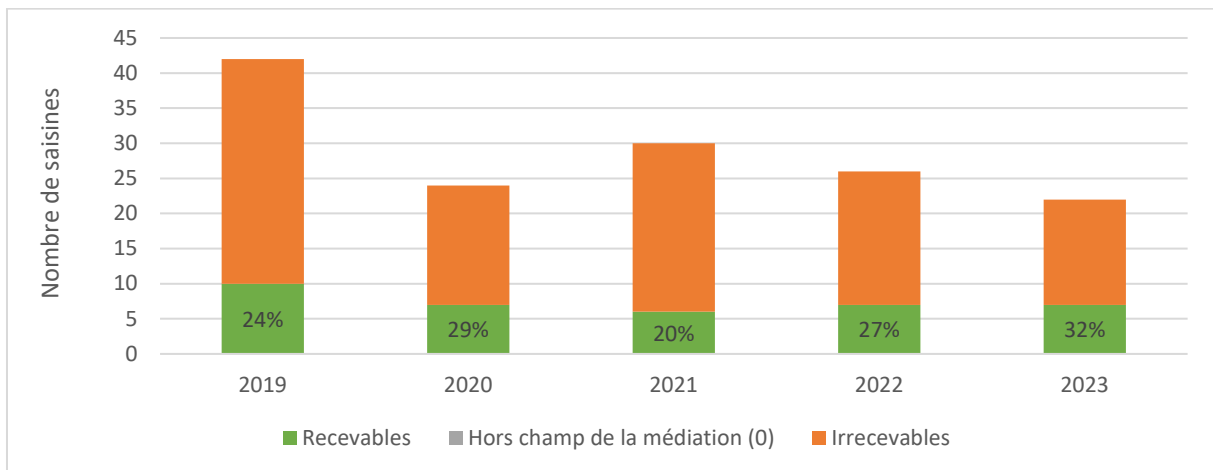
- Le nombre de saisines s'élève à **22**, en recul comme en 2022.
- **32%** des saisines sont recevables (**7** demandes comme en 2022).
- **68%** des saisines ne sont pas recevables, taux en recul par rapport aux 73% observés en 2022 et 2021).
- **6** saisines déclarées recevables ont fait l'objet d'une proposition de solution.
- **Aucune** solution n'a été proposée en faveur du consommateur.
- Le délai moyen de traitement des dossiers se situe à **78 jours**, délai en légère progression par rapport à l'exercice précédent.

# Données détaillées et comparatif

## Les demandes REÇUES en 2023



## La RECEVABILITÉ des demandes reçues en 2023





Les **15** demandes irrecevables se répartissent en :

▪ Saisines prématurées	11 (73%)
▪ Demandes infondées ou abusives	0
▪ Demandes examinées ou en cours d'examen par un tribunal	1 (7%)
▪ Demandes dont la réclamation écrite initiale auprès de la banque date de plus d'un an	0
▪ Demandes hors compétence	3 (20%)

Les 11 saisines prématurées représentent **50%** du nombre total des saisines reçues au cours de l'année.

Dans la moitié des cas, les demandeurs ne joignaient aucun document à leur saisine. Une seule demande contenait une réclamation écrite (adressée en parallèle à Créatis).

Même lorsque l'objet du litige entre dans le champ de compétence du médiateur, **le consommateur doit justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement auprès du Professionnel par une réclamation écrite.**

#### ➤ **Origine** des saisines recevables

**2** proviennent d'avocats, les **5** autres des demandeurs.  
**36%** des demandes ont été adressées par voie électronique.

Il est à noter, même si l'échantillon est faible, une forte disparité :

- 50% des saisines recevables sont arrivées via le site et 50% par courrier
- 82% des saisines prématurées sont arrivées par courrier

#### ➤ **Thèmes** des saisines recevables

Les litiges portent exclusivement sur le contrat de crédit, en cohérence avec l'activité principale de rachat de crédit de Créatis.

## COMMENTAIRES sur les dossiers

- » 1 consommateur contestait le prononcé de déchéance du terme de son crédit. La banque avait respecté la procédure d'envoi des courriers préalables et avait également prévenu son client par courriel. Il n'y avait donc pas de raison de lui proposer d'accéder à cette demande, d'autant plus qu'aucun remboursement n'était intervenu depuis près d'un an.
- » 1 consommateur contestait devoir une dette dans le cadre d'un dossier de surendettement de son ex-conjoint. Or, il avait également fait l'objet d'un dossier de surendettement avec une dette fixée par jugement pour un montant supérieur à celui de son ex-conjoint. Les dossiers ayant été déposés séparément, il ne pouvait donc pas se prévaloir des dispositions accordées à son ex-conjoint.
- » 1 consommateur contestait la prise en compte de ses revenus pour l'octroi d'un prêt à son conjoint, décédé depuis, et indiquait ne pas être informé de la souscription du prêt. Or, il apparaissait sur l'offre comme co-emprunteur et l'avait paraphée et signée à ce titre. La fiche de dialogue était également signée et il avait souscrit une assurance par délégation.  
En outre, au vu du montant et des échéances, le crédit n'aurait manifestement pas été accordé sur la base des seuls revenus du co-emprunteur.  
En l'absence d'anomalie dans la constitution du dossier, aucun élément ne justifiait de proposer à la banque d'accepter d'annuler l'engagement de ce consommateur.
- » 1 consommateur contestait avoir contracté un crédit, son co-emprunteur aurait reconnu être seul responsable des signatures électroniques ayant permis la souscription du crédit. Il demandait par voie de conséquence sa désolidarisation. Compte tenu de l'existence d'un dépôt de plainte, Créatis avait refusé préférant attendre la décision de justice à venir.  
Il est ressorti des éléments transmis que la souscription ne paraissait pas présenter d'anomalie (deux téléphones portables et deux adresses mails différentes étant enregistrés pour la signature).  
Le crédit ayant été accordé sur la base des revenus des deux co-emprunteurs, je n'ai pas proposé à la banque d'accepter la demande de désolidarisation, la décision relevant du principe de liberté contractuelle. Je ne me suis pas prononcé sur le litige objet du dépôt de plainte laissant à la justice le soin de le trancher.
- » 1 consommateur contestait un refus de décaissement. Ni lui, ni la banque n'ont produit l'offre de prêt. Un mail du 7 septembre 2022 figurait au dossier dans lequel la banque précisait que cette offre était effectuée sous réserve et faisait l'objet d'une demande de justificatifs complémentaires visant à confirmer ou infirmer le dossier.  
En l'absence de l'offre, je n'ai pas été en mesure de proposer à la banque de revoir sa position.
- » Enfin, 1 consommateur souhaitait obtenir une désolidarisation suite à un divorce. Le prêt avait été souscrit conjointement et solidairement expliquant le refus de la banque qui avait toutefois accepté préalablement à la saisine un prélèvement par moitié de l'échéance auprès de chaque co-emprunteur.

## **Médiations INTERROMPUES**

Une médiation a fait l'objet d'une interruption, le consommateur ayant renoncé à sa demande.

## **DURÉE moyenne nécessaire à la résolution des litiges**

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **78 jours** (stable par rapport à 2022) après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne **14 jours** après la saisine (en augmentation de 10 jours).

## **SOLUTIONS PROPOSÉES en faveur du consommateur ou du professionnel**

En 2023, toutes les solutions proposées étaient en faveur du Professionnel, l'explication de cette situation se trouve dans la partie « COMMENTAIRES sur les dossiers ».

## **Médiations EXECUTÉES**

Aucune médiation n'a eu à être exécutée.

## **RECOMMANDATIONS**

Je recommande une nouvelle fois aux consommateurs de justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement auprès de Créatis par une réclamation écrite.

## **Existence de la COOPÉRATION au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers**

Le lien sur le site de l'Union Européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

## **Charte de la Médiation de CREATIS**

Le Médiateur de CREATIS est désigné conformément aux articles L611-1 à L616-3 et R612-1 à R616-2 du code de la consommation. Les règles de fonctionnement de la médiation sont prévues par ces mêmes dispositions.

### ***Qui est le Médiateur de CREATIS ?***

Le Médiateur de CREATIS est une personne indépendante et impartiale qui a été choisie pour ses compétences et son expérience.

### ***Quand faire appel au Médiateur ?***

Vous devez d'abord adresser une réclamation écrite à CREATIS.

Si, à l'issue d'un délai de 60 jours la réponse apportée par CREATIS ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse après ce délai, vous pouvez saisir le Médiateur de CREATIS.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

### ***Comment saisir le Médiateur ?***

La saisine doit être faite exclusivement en langue française et par :

- Soit utilisation du formulaire mis à disposition sur le site internet pour un dépôt en ligne de votre dossier : [www.lemediateur-creatis.fr](http://www.lemediateur-creatis.fr)
- Soit envoi de courrier postal à l'adresse : Le Médiateur de CREATIS - 63, chemin Antoine Pardon - 69160 Tassin La Demi-Lune

Après réception, vous serez informé(e) des suites apportées à votre demande.

Le processus de médiation se déroule exclusivement en langue française.

### ***Pour quels types de litiges faire appel au Médiateur ?***

Vous pouvez faire appel au Médiateur de CREATIS, si vous êtes une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, pour tous les litiges concernés par le champ légal de compétence des médiateurs bancaires défini par la loi, c'est-à-dire principalement ceux liés :

- à votre convention de compte, à son fonctionnement, à sa tarification, à la clôture et au transfert de ce compte ;
- aux ventes de produits ou services "groupés" (c'est-à-dire souscrits en même temps pour un prix global souvent forfaitaire) ;
- aux ventes de produits ou de services "à prime" (c'est-à-dire vous offrant à titre gratuit des avantages financiers ou en nature) ;
- ainsi qu'à la bonne exécution par la banque des contrats relatifs aux produits et services suivants : opérations de crédits, produits d'épargne, services financiers, aux opérations connexes aux services et produits précités
- à la commercialisation des contrats d'assurance.

### ***Quels litiges sont exclus de la médiation ?***

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Les litiges relatifs à la gestion des contrats d'assurance ne relèvent pas de la compétence du Médiateur de CREATIS, mais de celle du Médiateur de l'Assurance.

Pour ces litiges, vous devez contacter le service consommateurs de CREATIS. Dans certains cas, un autre médiateur peut être sollicité (par exemple, le Médiateur de l'Assurance). Le Médiateur vous en informera.

### ***La saisine du Médiateur est-elle gratuite ?***

Oui, la procédure est gratuite.

### **Comment se déroule le processus de médiation ?**

#### **Recevabilité du dossier**

Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- vous n'avez pas essayé de résoudre préalablement votre litige directement avec le professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat,
- votre demande est manifestement infondée ou abusive,
- votre litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- votre demande auprès du médiateur est faite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès de votre banque ou de l'entreprise concernée,
- votre litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

#### **Processus de médiation**

Si votre saisine est recevable et dès réception des documents sur lesquels est fondée votre demande, le Médiateur vous informe, par voie électronique ou par courrier simple, de l'ouverture de la procédure de médiation et de sa date de départ, en rappelant que les parties peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le Médiateur est libre de recevoir les parties ensemble ou séparément.

En cas de survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, le Médiateur en informe sans délai les parties, ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

### **Quel est le délai de réponse du Médiateur ?**

Vous recevrez par courrier la proposition du Médiateur dans un délai maximum de 3 mois après prise en compte de votre demande. Ce délai peut être allongé en cas de litige complexe.

### **Comment suis-je informé(e) de l'avis du Médiateur ?**

Après étude, analyse et compléments d'information recueillis si nécessaire auprès de vous et de CREATIS, le Médiateur propose une solution aux parties pour régler le litige en l'absence d'accord amiable de la part de ces dernières. Il vous transmet la réponse ainsi qu'à CREATIS, par voie électronique ou par courrier simple.

S'il considère que la procédure de médiation ne peut pas aboutir, il vous en informera.

Le Médiateur rappelle alors que les parties :

- sont libres 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,
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci. Ce délai est d'un mois.

### **Quelles suites seront apportées aux propositions du Médiateur ?**

Vous restez libre, comme CREATIS, d'accepter ou non la proposition du Médiateur. Les parties disposent d'un mois pour faire part de leur décision. L'absence de réponse dans ce délai sera considérée comme un refus et entraînera la clôture du processus de médiation.

### **Que faire en cas de désaccord avec la proposition du Médiateur ?**

Le Médiateur peut étudier une nouvelle proposition de règlement amiable si de nouveaux éléments sont apportés au dossier ou vous confirmer que la procédure de médiation est close.

### **Secret professionnel et confidentialité**

Le Médiateur de CREATIS est tenu au secret professionnel.

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.

### **Information et communication**

Le Médiateur de CREATIS établit chaque année un compte rendu d'activité, transmis aux autorités compétentes et publié en ligne sur son site internet.