

**COMPTE RENDU DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR
DE LA CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL
CENTRE-EST**

Année 2021

1. Nom de l'établissement (et code interbancaire CIB) et période concernée

Caisse Régionale de Crédit Agricole Centre-est

Code établissement : **17806**

Période : dossiers reçus au cours de l'année 2021

2. Coordonnées du médiateur

Adresse postale à laquelle les clients peuvent faire parvenir leurs réclamations :

Médiateur de la Caisse Régionale de Crédit Agricole CENTRE-EST
BP 50894
21008 Dijon Cedex

Site Web : <https://lemediateur-ca-ce.fr>

Adresse électronique : mediateur@lemediateur-ca-ce.fr

3. Activité en 2021

Au cours de cette année 2021, 173 dossiers sont parvenus au médiateur. Si l'on exclut les 3 requêtes envoyées par erreur au médiateur de la Caisse Régionale Centre-est, ce sont donc 170 saisines qui ont été adressées par les clients de la Caisse Régionale, contre 190 en 2020 (soit une baisse de 11 %) et 169 en 2019. Elles sont réparties par départements de la manière suivante :

Département d'origine des litiges	en % des saisines
Rhône	45 %
Saône et Loire	20 %
Ain	27 %
Autres départements	8 %

Le ratio d'une requête pour 6 000 à 6 500 clients habituellement observé doit cependant être interprété avec prudence puisque le Code de la consommation réserve à la clientèle particulière (et non aux professionnels) l'accès au processus de médiation.

Un nombre significatif de dossiers a fait l'objet de plusieurs échanges de courriers ou de mails entre le consommateur et le médiateur, soit à la demande de ce dernier lorsque l'instruction de la demande requiert des informations supplémentaires, soit à l'initiative du consommateur lorsqu'il estime lui-même devoir compléter son dossier. De même, plusieurs saisines initialement rejetées car n'ayant pas été préalablement soumises au service clients de la banque sont revenues en médiation après un refus du Domaine Qualité Clients de la Caisse Régionale.

Les consommateurs peuvent solliciter le médiateur par voie postale ou en ligne, via le site web : lemediateur-ca-ce.fr. Cette procédure semble bien connue des requérants puisqu'elle constitue désormais la majorité des saisines (60 % en 2021, contre 55 % en 2020 et un quart seulement en 2019).

Dossiers inéligibles et irrecevables

Selon la loi, les demandes émanant de la clientèle professionnelle sont *inéligibles*, c'est-à-dire que la médiation ne peut leur être appliquée (article L. 611-3 du Code de la consommation). 5 dossiers professionnels ont ainsi été refusés, le médiateur invitant à chaque fois les requérants à s'adresser au service clients de la Caisse régionale.

La loi définit également plusieurs critères de *recevabilité* des dossiers. Ainsi, conformément aux prescriptions de l'article L. 612-2 du Code, le médiateur refuse d'examiner les demandes des consommateurs lorsqu'ils n'ont pas essayé de résoudre leur litige en agence puis auprès du service clients de la banque. Au cours de la période, cette exclusion (dossiers « hors compétence procédurale ») a concerné 63 dossiers (près de 37 % des dossiers reçus des clients de la Caisse Régionale, cf. schéma ci-dessous).

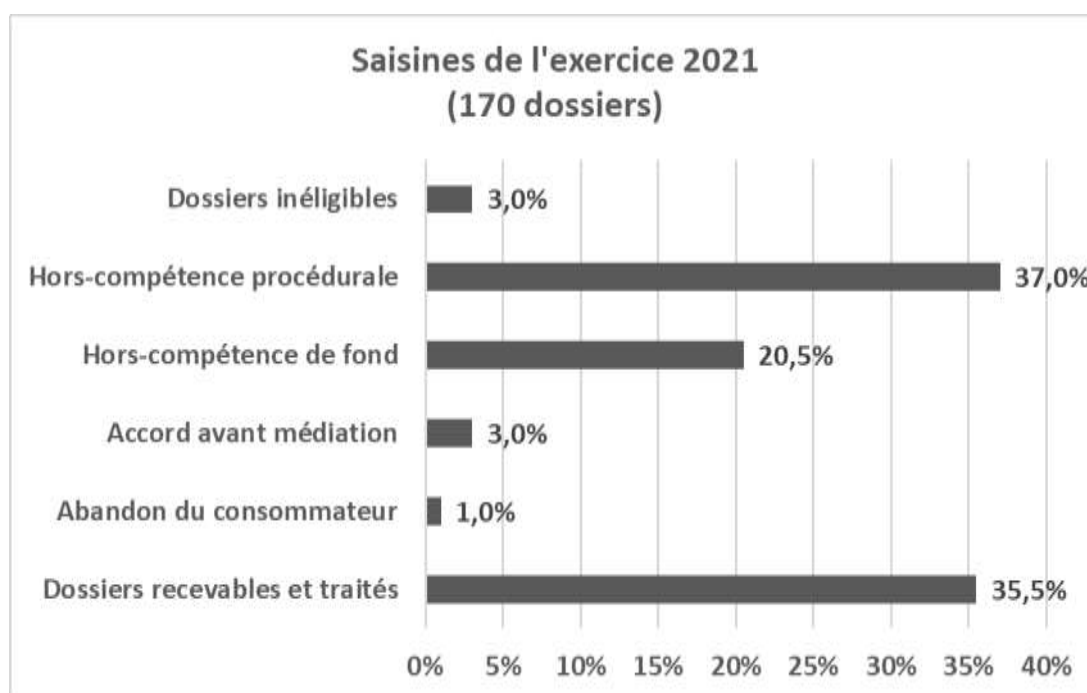
Malgré la baisse enregistrée cette année (le taux était de 48 % en 2020), le taux élevé de ces dossiers témoigne probablement du souci des consommateurs de « gagner du temps » en accédant d'emblée à la procédure de la médiation pour régler plus rapidement leur différend ou en s'adressant simultanément au médiateur et au service clients de la banque (parfois sur les conseils de leur agence). L'échec certain de ces tentatives doit être souligné et rappelé aux conseillers commerciaux pour qu'ils en fassent part à leurs clients.

De même, ont été rejetés les dossiers qui sont, selon les dispositions de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, hors de son champ de compétence (notamment les dossiers propres à l'assurance, ceux portant sur des problématiques commerciales, comme le refus d'octroi ou de négociation de prêt ou la décision prise par la banque de mettre fin à une relation commerciale) ou

encore lorsque la demande du consommateur est « infondée ou abusive » (par exemple lorsqu'il s'agit de régler un pur problème relationnel ou de demandes de documents très anciens que la banque n'a pas conservés). Plusieurs dossiers n'avaient pas d'objet clairement défini que le médiateur - malgré des relances - n'est pas parvenu à identifier et certains courriers, sibyllins, sont envoyés au médiateur « pour information ».

Les règles d'irrecevabilité ont conduit le médiateur à refuser 98 dossiers (57,5 % des 170 requêtes) : 63 (37 %) en raison du non-épuisement des voies de recours internes et 35 (20,5 %) en raison de l'exclusion réglementaire de certains domaines d'intervention (qualifiés dans le tableau ci-dessous de « dossiers hors-compétence de fond »).

Dans sept cas au cours de cette année (4%), la médiation a été interrompue avant son terme, soit parce que la banque a trouvé un terrain d'entente avec le consommateur, soit parce que le requérant n'a pas apporté au médiateur les éclaircissements qui lui étaient demandés (abandon du consommateur). Ce sont donc 60 saisines (soit près de 35,5 % de l'ensemble) qui ont constitué les dossiers jugés recevables et traités par le médiateur en 2021.



4. Activité du médiateur

- Durée du mandat : **le mandat du médiateur est de 3 ans**
- Champ de compétence : **légal**
- Force contraignante des avis : **non**
- Procédure de traitement des réclamations (réception des demandes, processus de traitement des réclamations...)
 - recevez-vous directement tous les courriers et les saisines Internet qui vous sont adressés ? : **oui (par courrier postal ou mon site web)**
 - envoyez-vous un accusé de réception ? : **oui**
 - si le dossier est hors champ de compétence, est-il transmis aux services ? : **non (sauf accord explicite du consommateur)**
 - êtes-vous informé des suites données par ces derniers ? : **non**

Toutes les saisines rejetées reçoivent un accusé de réception. Les dossiers rejetés, que l'incompétence du médiateur soit procédurale (recours non épuisés) ou de fond, ou encore lorsque le secret bancaire empêche toute procédure, sont invités à saisir le service-clients. Le consommateur est ainsi informé de la suite réservée à sa requête ou des démarches qu'il doit accomplir pour faire avancer son dossier ou solliciter à nouveau le médiateur.

- Origine de la saisine :

La plupart des saisines sont effectuées directement par le consommateur-client ou par un membre de sa famille, dûment habilité pour le représenter. Cependant, la loi permet au consommateur de se faire représenter par un tiers, le plus souvent un professionnel du droit (avocat, notaire, organisme assurant la protection juridique) ou par une association de consommateurs : 6,5 % des requérants ont choisi un tel intermédiaire en 2021.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers concernés
Par le client lui-même	158 (93 %)
Par l'intermédiaire d'associations	5 (3 %)
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	6 (3,5%)
Par un membre de la famille	1 (0,5 %)
Total	170

➤ Nombre de réclamations reçues :

Le tableau ci-dessous résume les observations indiquées en introduction de notre rapport d'activité :

Réclamations	Nombre	En %
Dossiers inéligibles non examinés par le médiateur	5	3 %
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	63	37 %
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence (<i>voir dans le tableau ci-dessous les motifs pour lesquels le dossier est irrecevable</i>)	35	20,5 %
Réclamations recevables effectivement traitées par le médiateur (<i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i>)	60	35,5 %
Médiations interrompues	7	4 %
Total des réclamations reçues	170	100

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige/problème relationnel	2
Dossier incompréhensible	2
Dossier ne concernant pas le médiateur	4
Opération de crédit : renégociation/refus de prêt	3
Rupture de relation commerciale	5
Épargne	1
Assurances	3
Politique tarifaire	8
Secret bancaire	2
Dossier au contentieux	3
Faits prescrits	2
Total	35

5. Analyse par thème des réclamations traitées

Thèmes	Nombre de dossiers reçus ¹	Nombre de dossiers jugés recevables par le médiateur
Fonctionnement du compte :		
Ouverture, clôture, transfert de compte	22	-
Découvert autorisé/non autorisé	4	-
Interdiction bancaire	5	-
Contestations d'écritures...	15	7
Moyens de paiement :		
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i>)	40	22
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i>)	5	3
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement...</i>)	30	23
Ventes avec primes	-	
Ventes groupées	-	
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	12	1
Tarification/fonctionnement de compte titres	-	-
Tarification/autres	2	-
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	17	1
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	7	3
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i>)	4	-
Assurances	2	-
Total	165	60

On constate en 2021 une hausse importante du nombre de dossiers de fraudes sur des opérations carte bancaire et virements, plus rarement sur des chèques,

¹ - Hors les 5 dossiers professionnels irrecevables, soit 165 dossiers

puisqu'ils ont représenté au total 37 % des saisines et 75 % des dossiers ayant fait l'objet d'une médiation.

6. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

➤ Délais de réponse :

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	34	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		32 (53 % des dossiers)
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		21 (35 % des dossiers)
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		7 (12 % des dossiers)

Les délais mentionnés ci-dessus concernent les 60 dossiers effectivement traités par le médiateur depuis la date d'envoi de l'accusé de réception de la saisine du consommateur. Les dossiers non recevables, quel qu'en soit le motif, font l'objet d'une réponse immédiate (quelques jours après les vérifications nécessaires). Si la loi prévoit que le processus de médiation ne doit pas excéder 90 jours (sauf dans l'hypothèse d'un « litige complexe »), le délai d'instruction des médiations de la Caisse Régionale est dans la moitié des cas inférieur à un mois. Il peut exceptionnellement se prolonger lorsque le litige nécessite plusieurs échanges avec le consommateur, les services compétents de la banque ou quand il requiert une étude documentaire fouillée. L'allongement constaté en 2021 du délai moyen (34 jours au lieu de 28 l'an dernier) s'explique par la nature des requêtes, les fraudes nécessitant un délai plus long d'instruction.

➤ Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client

Les 60 dossiers traités en 2021 par le médiateur ont fait l'objet d'un examen à l'issue duquel 41 recommandations défavorables, 15 recommandations favorables au consommateur et 4 recommandations partiellement favorables ont été proposées (voir ci-dessous).

Il arrive, lorsque le différend n'est pas d'envergure ou qu'un échange a eu lieu entre le médiateur et le service concerné de la banque, que celle-ci reconsidère sa position initiale et qu'un accord soit trouvé entre les parties. Dans ce cas - qui s'est produit à plusieurs reprises en 2021 - la médiation n'a pas été mise en place ou a été interrompue : il n'y a certes pas eu d'avis formel exprimé par le médiateur, mais cette pratique procède bien de la culture de règlement amiable des litiges voulue par la réglementation. Elle répond également au souci du maintien de la relation commerciale entre la banque et le client qui est généralement manifesté par les deux parties, même dans les situations de conflit.

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	15 (25 %)
	Conclusions partiellement favorables	4 (6,5 %)
Conclusions défavorables au client		41 (68,5 %)

Le taux de recommandations favorables (totalement ou partiellement) au consommateur (31,5 % des dossiers effectivement traités par le médiateur) est comparable à celui de l'année précédente (30 %), sans préjudice des 5 accords amiables intervenus entre la banque et le consommateur après la saisine du médiateur.

Comme l'indique le tableau de la page 8 ci-dessus, les requêtes portant sur le fonctionnement du compte et les moyens de paiement, notamment les paiements par carte bancaire et les virements frauduleux, représentent près des trois-quarts des litiges. Le degré de sophistication des tentatives (malheureusement souvent réussies) d'hameçonnage initiées par les faussaires (appels censés provenir d'un conseiller de la banque, ou encore contrefaçon du site internet de la banque ou d'un organisme officiel proposant le remboursement d'un trop-perçu) et de la confiance que leur accordent parfois les consommateurs, se traduisent par une montée très forte des escroqueries souvent dramatiques pour leurs victimes.

Les directives européennes sur les services de paiement ont renforcé la protection des consommateurs en ce domaine et, dans le cas d'agissements frauduleux, c'est à la banque d'apporter la preuve du comportement « gravement négligent » ou risqué du client ; le médiateur veille avec attention au respect des articles L.133-16 et suivants du Code monétaire et financier et se montre très

attentif à la qualité des preuves apportées par le service-clients lorsque celui-ci rejette la requête du consommateur.

Les problèmes relatifs à la tarification et aux crédits (en particulier les refus de prêts) constituent 19 % des requêtes de 2021 (25 % en 2020), bien qu'ils soient généralement exclus des attributions du médiateur. Les contestations sur frais (tarification jugée abusive, commissions d'intervention, frais pour découverts...) sont rarement fructueuses pour le consommateur : dans la plupart des cas, les frais prélevés par la banque sont conformes aux conditions générales de banque et en dehors de situations exceptionnelles, après vérification de la régularité des prélèvements effectués, le médiateur ne peut recommander leur réduction.

➤ Nombre de cas où l'avis favorable du médiateur a été suivi

Suivi des avis par la Caisse Régionale		Nombre de dossiers concernés	En % des demandes recevables
Avis du médiateur suivi	totalemment	14	93 %
	partiellement	3	75 %
Avis du médiateur non suivi		2	3 %

Le tableau ci-dessus ne rend compte que de la position de la banque. Il n'est généralement pas aisé de connaître la position du consommateur lui-même. Lorsqu'il est satisfait de la recommandation formulée et l'accepte, il doit nécessairement en faire part au médiateur pour qu'elle puisse être mise en œuvre. En revanche, dans le cas d'une médiation défavorable, il ne répond généralement pas et lorsqu'il le fait, c'est pour manifester son mécontentement.

➤ Aspects financiers

En dehors des demandes relatives aux conflits relationnels entre les clients et leur agence, la plupart des requêtes comportent évidemment une composante financière, bien que celle-ci ne soit pas toujours facilement évaluable (par exemple, lorsque le consommateur conteste les modalités d'application d'un contrat de prêt ou invoque une perte sur des opérations financières).

En 2021, les demandes chiffrées allaient de 140 € (pour un paiement par carte) à 100 000 euros, virement effectué au profit d'un investisseur qui s'est révélé être un escroc. Pour la moitié des requêtes, l'enjeu financier était compris entre 1 000 euros et 5 000 euros. Le médiateur a proposé des restitutions allant de 143 € à 40 000 € pour un virement intra-familial contesté.

➤ Quelques exemples de médiation

a) Plusieurs dossiers de 2021 ont concerné des escroqueries sur le trading de crypto-monnaies. De prétendues plateformes proposent à des épargnants de constituer des « wallets » constitués de monnaie virtuelle et les destinataires des virements effectués par les consommateurs – appâtés par un marketing efficace - disparaissent dès réception des fonds. Les demandes de recall des sommes envoyées se révèlent toujours infructueuses. Si le banquier est effectivement tenu à un devoir de « vigilance et de conseil », la réalisation « en ligne » des virements rend l'action de la banque inopérante. Par ailleurs, le principe de non-ingérence dans les affaires de ses clients ne permet pas le plus souvent au conseiller de s'interposer dans les choix patrimoniaux de ses clients. Le médiateur n'a donc pas pu recommander la prise en charge par la banque des pertes subies par plusieurs consommateurs.

b) Sont également apparus des litiges relatifs aux PEL. Dans le contexte actuel de taux administrés très faibles, certains épargnants ont estimé opportun d'effectuer des dépôts supplémentaires sur leur plan, dont le taux de rendement est avantageux. Procédant ainsi, ils atteignent plus rapidement que prévu le plafond de versement de 61 200 € et contestent la transformation de leur PEL en CEL avant que celui-ci n'ait atteint la durée maximum possible de 15 ans. La banque appliquant strictement les contraintes fixées par la loi, il est évidemment impossible au médiateur de donner satisfaction aux requérants.

c) Un consommateur ayant souscrit un emprunt en francs suisses pour financer l'acquisition de sa résidence principale a été victime de la brutale hausse de cette monnaie vis-à-vis de l'euro. Après plusieurs années de remboursement, le capital restant dû – exprimé en euros – représentait encore une fraction importante de son endettement initial, et il demandait une prise en charge par la banque de sa perte de change. Bien que la presse ait à plusieurs reprises révélé les agissements d'intermédiaires peu scrupuleux incitant des clients profanes à s'endetter en devises pour profiter de meilleures conditions de taux d'intérêt, le contrat proposé par la Caisse Régionale était sans ambiguïté et mettait en garde

l'emprunteur contre les risques qu'il supportait. Comme l'a estimé à plusieurs reprises la Cour de Cassation dans des situations de ce type, le médiateur a considéré que le client ne pouvait exciper ni d'une clause abusive, ni d'un défaut d'information.

d) Une cliente a protesté contre les ponctions exercées par son ex-mari sur les livrets d'épargne de ses enfants mineurs. Le service-clients de la banque n'a pas voulu faire droit à sa demande, estimant que les virements effectués étaient un acte de « pure administration » qu'un seul des parents était autorisé à effectuer. Le médiateur a pour sa part considéré que les opérations contestées portaient atteinte au patrimoine des enfants, qu'ils étaient donc un acte de « disposition ». En l'absence de l'accord des deux parents, il convenait de restituer les avoirs des enfants.

e) En ce qui concerne les très nombreux dossiers de fraudes - clients dont le compte a été débité à la suite de virements dont ils ont contesté être les auteurs, la Caisse Régionale refuse l'indemnisation quand elle estime que leurs clients ont manqué de vigilance dans la conservation de leurs informations personnelles. De la même manière, des refus de remboursement ont été opposés aux consommateurs victimes d'opérations de phishing qui ont permis aux fraudeurs d'accéder à leurs comptes en ligne et de procéder à des paiements par carte. Dans le partage des responsabilités lors d'une opération non autorisée, la loi fait obligation au prestataire de services de paiement (la banque) de rapporter la preuve que l'utilisateur qui nie avoir autorisé une opération de paiement (le client) s'est soustrait à ses obligations (décrites aux articles L.133-16 et L.133-17 du Code monétaire et financier) en agissant frauduleusement ou par « négligence grave ». De même, il incombe au prestataire de prouver que l'opération a été « authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée » et ne pas avoir été affectée « par une déficience technique ou autre » (article L.133-23 du CMF). Le médiateur différencie les avis qu'il porte sur ces fraudes en fonction de la pertinence des preuves apportées par la banque.

7. Renseignements complémentaires

➤ Statut du compte rendu d'activité du médiateur

Le compte-rendu du médiateur est transmis à la Direction Générale de la Caisse Régionale. Il fait l'objet d'une diffusion interne à la discrétion de la banque.

➤ Moyens mis à la disposition du médiateur

Le médiateur dispose de ses propres moyens de stockage, bureautique, communication. Son site Internet est géré par un prestataire indépendant et tous ses fichiers sont abrités dans un cloud totalement sécurisé, conformément à la réglementation RGPD. Le médiateur peut obtenir de la Caisse Régionale - via son référent - tous les concours qui lui paraissent nécessaires.

En fonction du degré de complexité du dossier soumis, le médiateur interroge directement les services compétents de la Caisse Régionale et les responsables d'agences. Les collaborateurs de la Caisse Régionale apportent sans restriction les éclairages lui permettant de comprendre la nature du litige, les difficultés et les attentes du consommateur.

➤ Modifications éventuelles de la mission du médiateur par rapport aux années antérieures

Le médiateur rappelle que si les clients-consommateurs peuvent s'adresser à lui par son site Internet lemediateur-ca-ce.fr, l'accès en ligne – qui permet effectivement de réduire les délais et le coût de transmission de la demande - ne le dispense pas d'explicitier très précisément le grief porté à l'encontre de la banque puisque le médiateur – indépendant de la banque - n'a pas d'accès direct au dossier du client. Enfin, l'utilisation du « style SMS » dans les saisines ne permet pas d'analyser de manière adéquate la nature du différend.

➤ Élaboration ou évolution éventuelle de la charte de la médiation signée par l'établissement de crédit.

Un exemplaire de la charte de médiation la plus récente est disponible sur le site Internet de la banque.

8. Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges

L'explosion des litiges de fraudes

Les litiges sur l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement deviennent très majoritaires, les fraudeurs profitant de manière grandissante de la naïveté ou de l'imprudence des consommateurs et de l'ingéniosité des techniques utilisées. Il est donc impératif d'accentuer encore la campagne d'information auprès des consommateurs et de renforcer la sécurisation des paiements à distance. Comme nous l'avons indiqué plus haut, le médiateur examine dans le détail les circonstances qui ont conduit à l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement du consommateur et veille à ce que la banque apporte – comme l'exige la loi – la preuve du comportement fautif ou « gravement négligent » de l'usager.

Ressenti des clients

Le médiateur doit rappeler quelles sont les limites du champ d'action de son intervention. Il n'a pas statutairement le pouvoir de traiter des litiges professionnels ni ceux qui mettent en cause la politique générale de l'établissement, notamment en matière d'octroi de crédit, de taux d'intérêt ou de renégociation d'emprunt. Il n'est pas non plus un réparateur des injustices auquel on demande parfois, au nom de l'intérêt général, de dénoncer le comportement de la banque. Soulignons enfin qu'il n'a aucune vocation à donner aux consommateurs des conseils sur les investissements financiers qu'ils devraient réaliser.

Les consommateurs se méprennent souvent également sur les prérogatives du médiateur, en considérant qu'il peut imposer son point de vue à la banque, prendre des décisions et mettre en cause la liberté contractuelle et tarifaire de l'établissement. Bien que cela puisse paraître trivial, il convient de rappeler aux requérants qu'ils doivent porter attention à leur convention de compte, lire les contrats qu'ils s'appêtent à signer et ne pas se reposer uniquement sur leur conseiller pour définir leurs choix patrimoniaux, leur couverture assurantielle et leur stratégie fiscale.

Qualité de l'information sur l'existence du médiateur

La charte de la médiation de la Caisse Régionale et les coordonnées du médiateur sont accessibles en agence et sur le site internet de la banque.

9. Propositions et suggestions

Le médiateur rappelle que son intervention est d'autant plus efficace et rapide que le consommateur définit de manière *précise* et *concise* la nature du différend l'opposant à la banque. Les dossiers transmis au médiateur sont souvent lacunaires : Il est essentiel que dans sa requête, le consommateur expose son litige, avance ses arguments et définisse précisément le préjudice qu'il estime avoir subi dans sa nature et dans son montant.

Trop de dossiers ambigus – se limitant parfois aux échanges de mails entre le consommateur et son conseiller - ne permettent pas de saisir d'emblée les raisons du différend et requièrent de nouveaux échanges de courriers ou de mails, par nature chronophages. Par ailleurs, il est impératif que toutes les pièces nécessaires à l'instruction de la requête soient jointes au dossier, ainsi que la réponse – obligatoire – donnée par le service Qualité Clients de la banque à la demande du client.

Le rôle du médiateur ne se borne pas à donner raison ou tort aux clients : il explique sa démarche, justifie son point de vue et conseille le client. Un dialogue avec le conseiller, le Directeur d'agence ou les services de la Caisse Régionale peut souvent résoudre les problèmes, notamment lorsqu'il s'agit de questions relationnelles. Néanmoins, le médiateur rappelle aux clients qu'en cas de désaccord sur sa proposition, ils sont - conformément à la loi - libres d'engager une action judiciaire.

Face aux cas de détresse financière dont font état plusieurs courriers, le médiateur renvoie les clients à une structure ad hoc, le Point Passerelle, association créée par la Caisse Régionale du Crédit Agricole Centre-Est, leur apportant gratuitement – dans chaque chef-lieu de département - une aide logistique et des conseils financiers.