

# COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ 2019

*La notion de « réclamations reçues » ou « dossiers reçus » recouvre l'ensemble des dossiers reçus par le médiateur avant toute décision éventuelle d'orientation des dossiers par ce dernier. La notion de « dossiers ou réclamations recevables traités par le médiateur » concerne les dossiers reçus qui ont été traités et signés directement par celui-ci.*

**Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Languedoc  
CIB 13506**

## **Coordonnées du médiateur**

### **Bernard RAMETTE**

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent faire parvenir leurs réclamations :  
Monsieur le médiateur du Crédit Agricole du Languedoc  
BP 50088 – 34873 LATTES CEDEX
- Adresse électronique : [contact@lemediateur-calanguedoc.fr](mailto:contact@lemediateur-calanguedoc.fr)
- Site internet : [www.lemediateur-calanguedoc.fr](http://www.lemediateur-calanguedoc.fr)

Médiateur depuis le 01/01/2014. Inscrit sur la liste des Médiateurs de la consommation après son audition devant le CECMC du 19/06/2018. Cette décision a été notifiée auprès de la Commission Européenne.

La convention avec le Crédit Agricole du Languedoc a été renouvelée le 15/07/2019 pour une durée de 3 ans.

## **Évolution de l'activité**

	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Dossiers reçus	158	142
Dossiers recevables traités	30	35
Dossiers hors champ ou irrecevables	128	107

## Activité du médiateur

➤ Durée du mandat : 3 ans

➤ Champ de compétence<sup>1</sup>

- Légal
- Étendu à :
- tous produits et services bancaires (particuliers et entreprises)
  - assurance
  - autres (*précisez le domaine ou le type d'opération concerné*).
- Étendu avec réserves (*précisez quelles sont les réserves*)

➤ Force contraignante des avis

- oui
- non ; Formulation de recommandations, suivies par la Caisse régionale

➤ Procédure de traitement des réclamations (réception des demandes, processus de traitement des réclamations...)

- recevez-vous directement tous les courriers qui vous sont adressés ?

- oui
- non

- envoyez-vous un accusé de réception ?

- oui
- non

- si le dossier est hors champ de compétence, est-il transmis aux services<sup>2</sup> ?

- oui pour l'ensemble des dossiers rejetés
- non

En cas de réponse affirmative :

- indiquez le nombre de dossiers concernés : 107
- êtes-vous informé des suites données par ces derniers ?

- oui mais pas systématique, toujours possible à ma demande
- non

---

<sup>1</sup> Le champ de compétence à prendre en compte au titre de cette rubrique est à apprécier au regard de la législation en vigueur en 2008.

➤ Origine de la saisine (quantifiez sur l'ensemble des demandes reçues)

- saisine par le client ou via des associations ou saisine directe par l'établissement de crédit

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	131
Par l'intermédiaire d'associations	5
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	6
A l'initiative de l'établissement de crédit	0
Autres (précisez) :	0
Total	142

➤ Nombre de réclamations reçues

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur ( <i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i> )	35
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	88
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence ( <i>indiquez dans le tableau ci-dessous les motifs pour lesquels vous avez estimé le dossier irrecevable</i> )	19
Total des réclamations reçues	142

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	1
Litige ne concernant pas la banque	2
Faits légalement prescrits	0
Action contentieuse en cours	2
Opération de crédit	2
Épargne	1
Assurances	1
Placements boursiers et financiers	1
Politique tarifaire	3
Surendettement	1
Comptes professionnels	5
Autres ( <i>précisez et quantifiez par motif</i> )	0

## Analyse par thème des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
<b>Fonctionnement du compte :</b>	<b>42</b>	<b>5</b>
Ouverture, clôture, transfert de compte	25	
Découvert autorisé/non autorisé	1	
Interdiction bancaire	4	
Contestations d'écritures,...	12	
<b>Moyens de paiement :</b>	<b>36</b>	<b>11</b>
Cartes bancaires ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...</i> )	21	
Chèques ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...</i> )	3	
Autres moyens de paiement ( <i>virement, prélèvement,...</i> )	12	
<b>Ventes avec primes</b>		
<b>Ventes groupées</b>		
<b>Tarification :</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	10	
Tarification/fonctionnement de compte titres	0	
Tarification/autres	2	
<b>Opérations de crédit</b> ( <i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i> )	<b>21</b>	<b>9</b>
<b>Épargne</b> ( <i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i> )	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Placements financiers/boursiers</b> ( <i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...</i> )	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>Assurances</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
<b>Autres</b> ( <i>détaillez et quantifiez</i> ) <b>COFFRES-FORTS</b>	<b>17</b>	<b>6</b>
<b>Autres</b> ( <i>détaillez et quantifiez</i> )		
<b>Recouvrement contentieux</b>		<b>1</b>
<b>Contestation de procédure CR</b>		<b>4</b>
<b>Délais de traitement</b>		
<b>Demande de facilité financière</b>		
<b>Dysfonctionnement divers</b>		
<b>Qualité accueil</b>		
<b>Qualité conseil</b>		<b>1</b>
<b>Souscription non souhaitée</b>		
<b>Divers Coffres-forts</b>		

## Analyse des réclamations traitées par le médiateur

### ➤ Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	40	35
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		7
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		14
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		14

### ➤ Nombre de conclusions

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	5
	Conclusions partiellement favorables	0
Conclusions défavorables au client		30

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalemment	35
	partiellemment	0
Avis du médiateur non suivi		0

### ➤ Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	120€	342€
Maximum par dossier	40 000€	40 000€
Moyenne	3 500€	400€

➤ Quelques exemples de médiation

- Chargeback

- Tentatives d'escroquerie sur données bancaires /phishing

Il convient d'attirer l'attention de la clientèle sur la nécessité de garder la trace de tout règlement effectué en ligne et de se méfier des demandes de communication des données personnelles ou bancaires faites sur internet.