

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ 2017

ÉLÉMENTS À COMMUNIQUER

Les éléments suivants constituent la trame du compte rendu. Ils doivent bien évidemment être complétés par tout commentaire que vous estimerez nécessaire à la présentation de votre activité.

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.

Les tableaux reprenant les données quantitatives et statistiques doivent être complétés et repris ou intégrés dans le bilan.

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

Pour les groupes : dans le cas où vous êtes médiateur de plusieurs établissements, listez les établissements concernés.

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Languedoc.....
CIB 13506 – Année 2017.....

2. Coordonnées du médiateur

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent vous faire parvenir leurs réclamations¹ :
Monsieur le médiateur du Crédit Agricole du Languedoc.....
BP 50088 – 34873 LATTES CEDEX.....
- Adresse électronique : contact@lemediateur-calanguedoc.fr.....
- Numéros auxquels vous pouvez être joint par le Comité :
 - Téléphone fixe :
 - Téléphone mobile :
 - Site Internet: www.lemediateur-calanguedoc.fr.....

3. Évolution de l'activité

Faites une comparaison par rapport à l'année précédente (en nombre de dossiers reçus et traités) et apportez tout commentaire sur l'évolution de l'activité.

	2016	2017
Dossiers reçus	242	262
Dossiers recevables traités	30	39
Dossiers hors champ ou irrecevables	212	223

Hausse des dossiers reçus => +8%

Dont hausse des dossiers recevables traités => +30%

Dont hausse des dossiers hors champ ou irrecevables => +5%

¹ Adresse destinée à figurer dans le répertoire publié sur le site internet de la Banque de France

4. Activité du médiateur

➤ Durée du mandat : 3 ans.....

➤ Champ de compétence²

- 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 services³ ?

- oui pour l'ensemble des dossiers rejetés
- non

En cas de réponse affirmative : - indiquez le nombre de dossiers concernés : 223

- êtes-vous informé des suites données par ces derniers ?

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

² 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.

³ Précisez, si possible, si cette orientation concerne *l'ensemble des dossiers rejetés* ou *seulement* les demandes *n'ayant pas épuisé l'ensemble des recours internes* ou encore *seulement celles rejetées pour incompétence* du médiateur *sur le fond* de la requête.

➤ 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	257
Par l'intermédiaire d'associations	4
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	1
A l'initiative de l'établissement de crédit	0
Autres (précisez) :	0
Total	262

➤ Nombre de réclamations reçues⁴

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>)	39
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	170
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>)	53
Total des réclamations reçues	262

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	2
Litige ne concernant pas la banque	3
Faits légalement prescrits	0
Action contentieuse en cours	4
Opération de crédit	12
Épargne	0
Assurances	9
Placements boursiers et financiers	0
Politique tarifaire	8
Surendettement	0
Comptes professionnels	15
Autres (<i>précisez et quantifiez par motif</i>)	0

⁴ Les dossiers en cours d'instruction au 31/12/15 doivent être comptabilisés au titre de l'exercice 2015.

Analyse par thème des réclamations

Vous trouverez ci-dessous une liste préétablie des principaux thèmes abordés. Les rubriques devront être chiffrées. Une catégorie « autres » est prévue pour les cas ne correspondant pas aux thèmes prédéfinis ; si cette catégorie est remplie, vous veillerez à détailler les thèmes et indiquer le nombre de dossiers concernés pour chacun des thèmes.

La ventilation des thèmes abordés doit être présentée d'une part pour l'ensemble des réclamations reçues par le médiateur (traitées + renvoyées vers les services + hors champ de compétence) et d'autre part pour les dossiers recevables traités par le médiateur.

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement du compte :	73	8
Ouverture, clôture, transfert de compte	29	3
Découvert autorisé/non autorisé	2	1
Interdiction bancaire	6	0
Contestations d'écritures,...	36	4
Moyens de paiement⁵ :	25	6
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...</i>)	17	4
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...</i>)	4	1
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement,...</i>)	4	1
Ventes avec primes	0	0
Ventes groupées	0	0
Tarification :	60	3
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	47	2
Tarification/fonctionnement de compte titres	0	
Tarification/autres	13	1
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	63	9
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	24	9
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...</i>)	0	0
Assurances	16	3
Autres (<i>détaillez et quantifiez</i>) COFFRES-FORTS	1	1

⁵ Détaillez en fonction du moyen de paiement

Autres (détaillez et quantifiez)		
Recouvrement contentieux		
Contestation de procédure CR		
Délais de traitement		
Demande de facilité financière		
Dysfonctionnement divers		
Qualité accueil		
Qualité conseil		
Souscription non souhaitée		
Divers Coffres-forts	1	1

5. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

➤ Délais de réponse

Remplissez le tableau ci-dessous afin de déterminer le délai moyen global de réponse du médiateur et d'établir une fourchette des délais de réponse.

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	36	39
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		26
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		6
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		7

➤ Nombre de conclusions de médiation favorables au client (précisez dans ce cas si la médiation est totalement ou partiellement favorable) cf. tableau ci-dessous

➤ Nombre de conclusions de médiation défavorables au client (précisez les causes principales de non satisfaction) cf. tableau ci-dessous

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	12
	Conclusions partiellement favorables	3
Conclusions défavorables au client dont 2 sans suite		24

N.B. : le nombre de conclusions doit être égal au nombre de dossiers recevables traités par le médiateur (sauf cas particuliers à signaler)

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalemment	39
	partiellemment	0
Avis du médiateur non suivi*		0

➤ Aspects financiers

- montant du préjudice invoqué : minimum, maximum et moyenne
- montant des rétrocessions et indemnisations du préjudice : minimum, maximum et moyenne

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	43,92€	43,92€
Maximum par dossier	63.321,94€	31.660,97€
Moyenne	10.146,99€	4.802,48€

➤ Quelques exemples de médiation

- Contestation clôture de compte à l'initiative de la banque
 - Contestation prise en charge d'une fraude carte par Internet 1.770€
 - Contestation remboursement anticipé d'un prêt sans accord écrit du client
 - Remboursement d'un PEL qui faisait l'objet d'une clause d'aliénation suite à donation
montant du PEL 63000€- proposition du médiateur de rembourser 50% car les torts étaient partagés
-

6. Renseignements complémentaires

➤ Statut du compte rendu d'activité du médiateur

- réservé à la Direction Générale
- diffusé dans les services
- public

➤ Moyens mis à la disposition du médiateur

- bureau
- secrétariat

