

**COMPTE RENDU ANNUEL DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR
DE LA CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL
DE CHAMPAGNE-BOURGOGNE**

Année 2015

CONTACT

Le Médiateur de la Caisse régionale de
Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne
18, rue Davout
BP 29085
21085 DIJON CEDEX 9

Site internet : lemediateur-ca-cb.fr

Table des matières

1- NOM DE L'ETABLISSEMENT (ET CODE INTERBANCAIRE CIB) ET PERIODE CONCERNEE	2
2- COORDONNEES DU MEDIATEUR	2
3- EVOLUTION DE L'ACTIVITE	2
4- ACTIVITE DU MEDIATEUR	3
5- ANALYSE PAR THEME DES RECLAMATIONS	6
6- ANALYSE DES RECLAMATIONS TRAITEES PAR LE MEDIATEUR.....	7
7- RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES	9
8- APPRECIATION D'ORDRE GENERAL SUR L'EVOLUTION DES LITIGES.....	9
9- PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS.....	10

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

Caisse Régionale de Crédit Agricole de CHAMPAGNE-BOURGOGNE

Code établissement : **11006**

Année civile : **2015**

2. Coordonnées du médiateur

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

M. le Médiateur de la Caisse Régionale de Crédit Agricole
de CHAMPAGNE-BOURGOGNE
BP 29085
21085 Dijon Cedex 9

Téléphone (Secrétariat du médiateur) : 03 80 63 55 06

3. Évolution de l'activité

En termes de dossiers reçus, l'année 2015 se situe à un niveau très comparable à la moyenne atteinte lors des cinq années précédentes (99 dossiers au lieu de 94 en 2014). Depuis 2008, le nombre de dossiers reçus par la Caisse Régionale se situe néanmoins le plus souvent dans la fourchette 90-110 dossiers (116, le maximum, en 2011).

	Reçus	Traités	Hors compétence procédurale	Hors compétence de fond
2010	92	73	-	19
2011	116	96	-	20
2012	88	65	-	23
2013	109	85	-	24
2014	94	20	42	32
2015	99	18	43	26

Parmi les dossiers également non traités en 2015, 3 litiges ont fait l'objet d'un règlement en amont sans que le Médiateur n'ait eu à intervenir, 3 dossiers font l'objet d'un traitement par la banque (sans que l'issue n'en ait été portée à la connaissance du Médiateur), une requête portait sur une demande d'envoi d'un carnet de chèques, 2 dossiers ont fait l'objet d'un rebond et ont été traités en 2016. Enfin, 3 dossiers, couverts par le secret bancaire, ont été rejetés par le Médiateur qui ne pouvait traiter avec les demandeurs.

Remarque importante : la Caisse Régionale a institué depuis le changement de Médiateur – intervenu en mars 2014 – la procédure de saisine indirecte. Ainsi, le Médiateur renvoie désormais au service clientèle de l'établissement les dossiers pour lesquels toutes les voies de recours internes n'ont pas été épuisées (43 en 2015, cf. colonne « hors compétence procédurale »), ce qui explique la proportion sensiblement plus forte depuis 2014 des dossiers « hors compétence ».

4. Activité du Médiateur

- Durée du mandat : **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 qui vous sont adressés ? : **oui**
- envoyez-vous un accusé de réception ? : **oui**
- si le dossier est hors champ de compétence, est-il transmis aux services ? : **oui**

Tous les dossiers rejetés reçoivent un courrier du Médiateur, que l'incompétence du Médiateur soit procédurale (recours non épuisés) ou de fond, ou encore que le secret bancaire empêche toute procédure. Le client 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 (quantifiez sur l'ensemble des demandes reçues)

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	94
Par l'intermédiaire d'associations	3
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	1
A l'initiative de l'établissement de crédit	-
Autres (précisez) :	1
Total	99

Le cas « autres » : 1 membre de la famille du client

- 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>)	18
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	43
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>)	38
Total des réclamations reçues	99

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	4
Litige ne concernant pas la banque	-
Faits légalement prescrits	-
Action contentieuse en cours	1
Opération de crédit	3
Épargne	-
Assurances	2
Placements boursiers et financiers	-
Politique tarifaire	9
Surendettement	2
Comptes professionnels	6
Autres (<i>précisez et quantifiez par motif</i>)	11

Autres motifs :

- secret bancaire : 3
- problèmes d'ordre relationnel ou litige indéterminé : 3
- rebonds et dossiers en cours de traitement par la banque : 5

5. Analyse par thème des réclamations

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

6. Analyse des réclamations traitées par le Médiateur

- Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	20	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		92
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		7
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		-

- Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	3
	Conclusions partiellement favorables	1
Conclusions défavorables au client		14

- Nombre de cas où l'avis du Médiateur a été suivi

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du Médiateur suivi	totalemment	4
	partiellement	-
Avis du Médiateur non suivi		-

- Aspects financiers

Une proportion assez faible de clients quantifie le montant du préjudice qu'ils estiment avoir subi. En 2015, les demandes chiffrées allaient de 133 euros à plusieurs milliers d'euros de la part d'un client estimant avoir subi « une perte en opportunité » du fait du traitement selon lui incorrect d'un ordre boursier et des retombées fiscales qu'il a subies.

Le montant des quatre rétrocessions et indemnisations effectuées s'est établi entre 133 € et 5 243 €

- Quelques exemples de médiation

a) Comme en 2014, un client a demandé le remboursement de l'IRA prélevée par la banque lors du remboursement anticipé de son prêt immobilier. Refus de la banque. Recommandation du Médiateur favorable au client. La banque a accepté la recommandation.

b) Un client a procédé un dépôt d'espèces auprès d'un GAB sans que son compte n'ait été crédité du montant correspondant. Le Médiateur s'est livré à de multiples investigations, a questionné les personnels et visionné la bande vidéo. La bonne foi du client et du personnel ne pouvant être mis en doute, il a recommandé un remboursement partiel du client.

c) En revanche, les recommandations négatives du Médiateur sont dues, notamment :

- au fait que la banque applique strictement les dispositions légales (par exemple, lors de la demande de déblocage d'un PERP). Le Médiateur estime ne pas pouvoir violer, au bénéfice du client, une disposition réglementaire ;
- à la méconnaissance par les clients de la réglementation, en matière d'assurance-vie notamment. Ils reprochent ainsi à la banque de subir une fiscalité qui est pourtant clairement définie dans les contrats. Un client a également reproché à la banque la modeste performance de son contrat d'assurance-vie libellé en euros ;
- à l'insuffisance d'éléments de preuves apportés par les clients lorsqu'ils se disent victimes d'escroqueries à la carte bancaire ou lors de virements effectués depuis l'étranger.

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 et au Directeur de la conformité, de la qualité et de l'organisation. Il fera l'objet d'une diffusion interne à la discrétion de la Direction Générale.

- Moyens mis à la disposition du Médiateur

Bureau et téléphone réservés à la demande.

Le secrétariat est assuré par le service « Qualité, Service, Client » de la Caisse Régionale et le responsable du service est constamment à l'écoute des demandes du Médiateur.

Le Médiateur a la possibilité – en fonction des situations – d'interroger directement les collaborateurs compétents au sein des services de la Caisse Régionale et les responsables d'agences concernés par les problèmes.

- Modifications éventuelles de la mission du Médiateur par rapport à l'année antérieure

Le Médiateur n'intervient désormais (depuis mars 2014) qu'en dernier recours selon la procédure de la saisine indirecte.

En 2015, comme lors des années précédentes, il n'était joignable par la clientèle que par courrier postal.

Toutefois, la réforme initiée par l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement des litiges de consommation va permettre aux clients, dès la fin de l'année 2016, de contacter le Médiateur via son site Internet.

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

- Apparition de nouveaux types de litiges

Les litiges concernant le fonctionnement du compte et les opérations de crédit restent très majoritaires. Apparaissent de nouveaux différends relatifs aux contrats d'assurance collectifs que les clients voudraient pouvoir remplacer par des contrats comportant des garanties équivalentes, parfois plusieurs années après la signature du contrat de prêt. Quelques cas de saisine en raison d'un défaut de conseil en matière fiscale.

- Ressenti des clients

Les clients se méprennent souvent sur les prérogatives du Médiateur, considérant assez souvent qu'il peut imposer son point de vue à la banque et mettre en cause la liberté contractuelle et tarifaire de l'établissement.

- Temps de réponse des services clients

Le service client répond rapidement après la transmission des dossiers. Comme l'an dernier, le délai moyen de réponse du Médiateur est de 20 jours après réception du courrier par le secrétariat.

- Qualité de l'information sur l'existence du Médiateur

La charte de la médiation de la Caisse Régionale est accessible en agence et sur le site internet de la banque.

9. Propositions et suggestions

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 ou le Directeur d'agence 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, leur apportant une aide logistique et des conseils financiers.

Un progrès significatif dans la pratique de la médiation va prochainement intervenir permettant la saisine en ligne du Médiateur.

Le Médiateur de la Caisse régionale de
Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne
18, rue Davout
BP 29085
21085 DIJON CEDEX 9

Site internet : lemediateur-ca-cb.fr