

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE SUD-MÉDITERRANÉE

LA MEDIATION en 2017

1 - Introduction :

Après la sensible diminution enregistrée en 2016, l'activité de médiation a été marquée par une forte augmentation au cours de l'année **2017**. En effet le **nombre de dossiers** reçus est passé de 43 à **71** soit une hausse de + 65 %. Il apparaît à priori que cette évolution ne provienne pas d'une détérioration des conditions de traitement des opérations de la clientèle par l'établissement bancaire. En revanche, les nouvelles modalités de saisine du médiateur offertes par la Banque à sa clientèle (dépôt de demandes via le site internet, via la messagerie du médiateur ou une boîte postale dédiée) semblent être une des raisons de cette progression. Les clients "mécontents" peuvent désormais déposer leurs réclamations avec plus de facilité et en toute transparence.

Afin de se mettre en conformité avec les nouvelles prescriptions du Code de la Consommation, un dossier de candidature a été déposé auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM) afin d'inscrire le médiateur de la Caisse Régionale sur la liste de l'Union Européenne en tant que médiateur de la consommation. Ce dossier a fait l'objet de plusieurs mises au point avec le secrétariat de la Commission débouchant sur la présentation du médiateur devant celle-ci le 8 octobre 2017. Une nouvelle charte de la médiation du Crédit Agricole a été mise au point et une nouvelle convention entre l'établissement bancaire et le médiateur est en cours de signature. La Commission d'évaluation et de contrôle devrait rapidement entériner le référencement du médiateur de la Caisse Régionale.

2 – Origine des dossiers :

L'année 2017 se caractérise par un accroissement de l'utilisation d'internet par les demandeurs pour déposer leurs demandes : 14 demandes ont été adressées sur la messagerie du médiateur et 9 dossiers par l'intermédiaire du site internet mis à la disposition de la clientèle. Le reste des demandes a été adressé par la voie postale. La quasi-totalité des réclamations a été communiquée par les demandeurs eux-mêmes, soit 63 dossiers. Seuls 8 dossiers ont été présentés par l'intermédiaire de l'UFC QUE CHOISIR (1), par la société d'assurance SECURIMUT (5) et par le médiateur du CREDIT AGRICOLE du Languedoc (2). Depuis le mois d'octobre 2016, les réclamants utilisent donc les nouveaux moyens de saisine du médiateur qui leur sont offerts (messagerie internet, adresse électronique ou boîte postale affectée). Désormais tous les dossiers sont ouverts en priorité par le médiateur.

Le temps moyen de traitement des dossiers de médiation pure a été réalisé en **30 jours** (sans changement par rapport à 2016) soit dans un temps inférieur à celui prévu par la convention (90 jours après la réception de la lettre de saisine).

3 – Dossiers relevant de la médiation :

Le nombre de dossiers relevant de la médiation et réellement traités en 2017 par le médiateur s'est élevé à **18 requêtes**, contre 12 demandes un an plus tôt. Pour autant ce chiffre reste encore en deçà de ceux des années précédentes (25 demandes pour chacune des années 2014 et 2015).

Au total, sur ces 18 dossiers traités au titre de la médiation :

- **6** dossiers ont été **favorables** au client (33%) ;
- **7** dossiers ont été **défavorables** (39%);
- **5** dossiers ont connu une préconisation **partagée** (28%);
- **Aucun dossier n'a fait l'objet d'une demande de clôture par le client.**

3-1 – Dossiers ayant donné lieu à préconisation :

6 dossiers entrent dans cette catégorie à savoir :

- La banque a rejeté à tort 2 prélèvements présentés dans la limite du découvert disponible. Les frais d'impayés correspondants ont été remboursés au client ;
- Dans un second dossier, un contrat d'assurance de prêt immobilier a été clos de façon contractuelle à l'âge de 70 ans. Une solution d'épargne de remplacement a été proposée et acceptée par le client ;
- Une demande de modification de domiciliation de prélèvements de mensualités n'a pas été enregistrée par la banque provoquant un arriéré important. Un accord a été trouvé entre le client et la banque débouchant sur la mise en place d'une solution adaptée ;
- Une demande de résiliation d'un contrat d'assurance habitation n'a pas été enregistrée en son temps par la compagnie d'assurance. Le contrat a été résilié et 2 années de cotisation, perçues à tort, ont été remboursées au demandeur (259 €) ;
- Remboursement intégral pour des paiements par internet frauduleux par carte bancaire pour un total de 463,60 € ;
- Demande de renseignements sur un compte de cliente décédée par l'un des héritiers. Informations transmises par le médiateur après communication de la banque mais contestation maintenue du demandeur.

Sauf pour ce dernier dossier, l'ensemble des préconisations du médiateur ont été acceptées à la fois par l'établissement bancaire et par le client demandeur. En cas d'indemnisation, un constat rédigé par la banque est proposé et signé par les parties.

3-2 –Dossiers refusés :

Ces **7** dossiers concernaient :

- Une demande de résiliation d'un contrat ADI acheminée au médiateur des assurances ;

- Une demande d'annulation d'un paiement par carte au profit d'une société en L.J. à présenter au juge de la liquidation ;
- Une demande de substitution d'un contrat ADI à représenter après le 1^{er} janvier 2018 (art. L 113-12-2 du code des assurances) ;
- L'ouverture illégale d'un PEL par un mandataire : proposition de signature du titulaire pour régularisation refusée par le demandeur mais dossier clos suite au décès du titulaire ;
- Le refus d'une demande de remboursement de titres mis en opposition et déjà remboursés ;
- Un défaut de conseil non avéré réclamé par un client ;
- Une fraude à la carte bancaire, avec utilisation du code confidentiel, rejetée.

3 -3 –Dossiers donnant lieu à un partage des responsabilités :

Les **5** dossiers en question ont concerné :

- Un remboursement anticipé de prêt immobilier rejeté 2 fois par erreur par l'établissement bancaire (mauvaise codification du numéro de compte) entraînant une mensualité supplémentaire : partage des responsabilités et remboursement de la moitié de la somme prélevée (500 €) ;
- Une fraude à la carte bancaire par internet : la proposition de remboursement intégral préconisé par le médiateur a été refusée par la banque qui a transigé sur la moitié du préjudice (1.042 €) ;
- Une demande de recours gracieux pour prise en charge de mensualités dans le cadre d'une assurance ADI et contestation de la transformation d'un Plan d'Épargne Retraite (PERP) en rente viagère : versement complémentaire pour le 1^{ère} demande (69 €) et explications communiquées pour la 2^{nde} ;
- La clôture d'un compte présentant un solde débiteur et le cantonnement d'un chèque impayé : prise en charge par la C.R. de la moitié du solde débiteur (125 €) et clôture du compte après présentation de la preuve du paiement du chèque par le client ;
- Une réclamation sur virements frauduleux par internet : préconisation du médiateur pour le partage des responsabilités acceptée par les parties : indemnisation du préjudice à hauteur de 50 % (2.983 €).

4) Dossiers n'entrant pas dans le cadre de la médiation :

Un nombre important de dossiers déposés auprès du médiateur (**53**) ne concernait pas la médiation de la consommation soit parce qu'ils n'avaient pas fait l'objet d'un double examen par l'agence et par le service Clients conformément à l'article L 612-2 du code de la consommation, soit parce que l'objet du litige n'entrait pas dans le champ de compétence de la médiation.

4-1 - Dossiers n'ayant pas été examinés au préalable par le service Relations Clients :

Un litige ne peut être examiné par le médiateur que si le client consommateur justifie avoir tenté préalablement de le résoudre directement avec l'agence et le service Relations Clients de l'établissement bancaire. Au cours de la première partie de l'année 2017, ces dossiers étaient systématiquement adressés à ce service pour traitement. Par la suite et conformément à l'article L 612-2, de tels dossiers n'étaient communiqués au service Clients qu'après interrogation du demandeur et sans opposition de sa part. Ainsi au total, **36 dossiers** ont été remis pour traitement au service et n'ont entraîné aucune suite.

4-2 – Dossiers n'entrant pas dans le champ de compétence de la médiation :

On dénombre dans cette catégorie **17 dossiers** à savoir :

- 3 dossiers concernaient la tarification bancaire ;
- 4 " étaient concernés par une procédure judiciaire en cours ;
- 6 " se rapportaient à un octroi ou un refus de crédit ;
- 3 " provenaient d'un compte professionnel ;
- 1 " relevait d'un problème d'assurance.

Les réponses fournies par le médiateur aux demandeurs sur les raisons de ces refus n'ont pas entraîné de réclamation ultérieure.

5 – Conclusion :

A priori, aucun dossier n'a débouché sur une suite judiciaire démontrant, encore, l'intérêt de la Médiation Bancaire.

Engagé depuis le mois de **mars 2016**, le référencement du médiateur a fait l'objet de la part de la Caisse Régionale de la constitution de 2 dossiers successifs présentés à la Commission d'Examen et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). Les mises au point à la fois de la **Charte de la Médiation** de la Caisse Régionale et de la **Convention** qui doit être signée entre la banque et son médiateur ont été menées à bien en collaboration avec le secrétariat de la Commission tout au long de **l'année 2017** pour permettre au médiateur de se présenter devant la Commission le 8 octobre 2017. Ainsi le référencement du médiateur devrait être confirmé au début de l'année 2018.

Une fois signée cette convention d'une durée de 3 années liant le CREDIT AGRICOLE SUD-MEDITERRANEE et son médiateur cessera à la fin de l'année 2020.

- :: :: :: :: :: :: :: :: :: :: :: :: :: :: :: :: ::

ANNEXE

	<u>2016</u>	<u>2017</u>
<u>Nombre de litiges reçus</u> :	43	71
<u>Objet</u> : Fraude à la carte bancaire Opérations de banque Taxation, Politique tarifaire Clôture de contrat d'assurance Demande de remboursement de frais Clôture de compte, etc.		Opérations de banque Assurances Epargne Cartes bancaires Crédits Remboursement de frais
 <u>Questions les plus fréquentes</u> :		
Contestation d'écritures Résiliation ou substitution de contrats d'assurance		Contestation d'écritures Clôture d'assurances
<u>Pourcentage de litiges non traités</u> :	72 %	74 %
N'entrant pas dans le cadre de la médiation :	11 (25 %)	17 (23 %)
Renvoi vers Service Relations clients :	20 (46%)	36 (50 %)
<u>Médiations interrompues</u> :	Néant	Néant
<u>Durée Moyenne de résolution des litiges</u> :	30 jours	30 jours
<u>Médiation exécutées</u> :	100 %	100 %
<u>Existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers</u> :	Néant	Néant
 <u>Solutions de dossiers proposées</u>		
- en faveur du client :	33 %	33 %
- en faveur de la banque :	42 %	39 %
<u>Dossiers résolus à l'amiable</u> :	8 %	7 %
<u>Dossiers déclarés sans suite</u> :	17 %	23 %

- : - : - : - : - : - : - : - : - : - : - : - : - : - : - : - : - : - : - : - : - : -