

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE SUD-MÉDITERRANÉE

LA MEDIATION en 2019

1 - Introduction :

Après le tassement enregistré en 2018, l'activité de médiation s'est quasiment stabilisée au cours de l'année **2019**. En effet le **nombre total de dossiers** reçus s'est positionné à **50 dossiers** contre **53 dossiers** en 2018 (- 5,6 %). Dans ce nombre, les affaires traitées au titre de la médiation pure n'ont été que de **12 dossiers** contre 16 dossiers un an plus tôt. Le reste des demandes, soit 38 dossiers, a concerné soit des réclamations qui n'avaient pas été traitées au préalable par le "Service Qualité et Réclamations Clients" de la Caisse Régionale, passage obligé par la législation avant tout traitement en médiation (19), soit des requêtes ne relevant pas directement de la médiation (19). Les demandeurs utilisent de plus en plus les moyens modernes mis à leurs dispositions par l'établissement bancaire : dépôt des demandes via le site internet du médiateur, via sa messagerie ou sa boîte postale dédiée, facilitant ainsi les dépôts de dossiers en toute transparence.

Le médiateur a été référencé en 2018 par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (C.E.C.M.C.), et inscrit sur la liste des médiateurs prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation ainsi que sur la liste de l'Union Européenne des médiateurs. La convention signée le 2 février 2018 entre le médiateur et la Caisse Régionale SUD MÉDITERRANÉE pour une durée de 3 années a pour échéance le 31 décembre 2020.

2 - Origine des dossiers :

L'année 2019 se caractérise par la poursuite de l'utilisation d'internet par les clients pour déposer leurs demandes : 9 dossiers ont été adressés au médiateur sur sa messagerie et 10 par l'intermédiaire du site internet mis à la disposition de la clientèle. Le reste des demandes a été adressé par la voie postale. A cet égard, la boîte postale dédiée au nom du médiateur rend un indéniable service. La quasi-totalité des réclamations a été communiquée par les demandeurs eux-mêmes, soit 44 dossiers. Seuls 2 dossiers ont été présentés par l'intermédiaire de l'UFC-Que Choisir, 3 transmis par le Crédit Agricole du Languedoc et 1 par un curateur. Comme auparavant, les dossiers sont tous ouverts par le médiateur lui-même. A noter toutefois qu'un dossier clôturé a fait l'objet ultérieurement d'une procédure en provenance d'une protection juridique.

Le temps moyen de traitement des dossiers de médiation pure a sensiblement augmenté à **62 jours** (contre 30 jours en 2017 et 38 jours en 2018) soit dans un temps encore inférieur à celui prévu par la convention (90 jours après la réception de la lettre de saisine). Cet allongement s'explique par le traitement retardé de 5 dossiers concernant des fraudes à la carte bancaire dont l'examen et la décision de la banque ont été repoussés.

3 – Dossiers relevant de la médiation :

Le nombre de dossiers relevant de la médiation et traités en 2019 par le médiateur s'est donc élevé à **12 requêtes**, contre 16 un an plus tôt :

- **1 dossier** a été traité **favorablement** au client (8%) ;
- **4 dossiers** leur ont été **défavorables** (33%);
- **6 dossiers** dont les responsabilités étaient partagées ont été **refusés** soit par le Crédit Agricole (4) soit par le client (2) au total (50%),
- **1 dossier** a été clôturé à la demande de la banque (8%).

3-1 – Dossier dont la préconisation a été favorable au client (1) :

1 seul dossier a connu une conclusion favorable : une créance en défaut avait été cédée à un organisme de recouvrement et le compte du client a été fermé d'office sans respecter le préavis légal de 2 mois. Une réponse explicative a été fournie au demandeur.

3-2 –Dossiers défavorables aux clients (4) :

Ces **4 dossiers** ont concerné 2 opérations à un distributeur et 2 fraudes à la carte bancaire sur internet. Pour chacun d'entre eux, le client porteur de l'instrument de paiement a saisi son code confidentiel sans prendre de précaution suffisante à la vue du ou des fraudeurs ou a communiqué ses coordonnées personnelles par internet. Dans 2 cas, la banque a indemnisé les demandeurs soit à titre de geste commercial (450 € et 406 €), soit au titre de l'assurance (960 €).

3-3 –Dossiers refusés (6) :

Eléments nouveaux en 2019, les préconisations présentées par le médiateur ont été refusées par le client (2), et par l'établissement bancaire (4). Pour ces 6 dossiers, il s'agissait à chaque fois de fraudes par internet, soit par l'ajout de RIB, soit par la communication de code dans la procédure "3D SECURE".

3-3 -1 –Dossiers refusés par le client (2) :

Les propositions faites par le médiateur visant à partager les responsabilités entre le client et l'établissement payeur ont été refusées par ces 2 clients estimant qu'ils n'avaient aucune responsabilité dans les opérations constatées. Il est vraisemblable que des assignations ont été déposées ultérieurement par les demandeurs.

3-3 -2 –Dossiers refusés par le Crédit Agricole (4) :

Contrairement aux exercices précédents et faute de pouvoir déterminer avec exactitude l'implication des uns ou des autres, les préconisations du médiateur visant à dédommager par moitié les demandeurs ont été désormais refusées par le Crédit Agricole. Jusqu'en 2018, en effet, ce genre de litiges se concluait par un remboursement en totalité des écritures frauduleuses constatées. Cette pratique

n'a pas été reconduite par la banque. Il est vrai que ce genre de fraude a tendance à se multiplier et que les sommes en cause apparaissent de plus en plus importantes. Les avertissements de précaution, tant sur les relevés de compte que sur le site internet de la Caisse Régionale, souvent répétées par la banque vis-à-vis de la clientèle ne sont pas toujours bien respectés.

3-4 – Dossier clôturé (1) :

1 seul dossier a été clôturé avant son dénouement par la banque qui a remboursé au client la totalité de son préjudice.

4 – Dossiers ne relevant pas de la médiation :

Dans cette catégorie on distingue les demandes n'ayant pas transité au préalable par le service Qualité et Réclamations Clients de la Caisse Régionale et celles ne relevant pas de la médiation selon les prescriptions du code de la consommation.

4 – 1 – Dossiers n'ayant pas transité par le service Qualité Réclamations Clients (19) :

Un litige ne peut être examiné par le médiateur que si le client consommateur justifie avoir tenté préalablement de le résoudre directement avec, à la fois, l'agence et le service Qualité et Réclamations Clients de l'établissement bancaire. Conformément aux prescriptions reçues de la C.E.C.M.C. mais également aux dispositions de l'article L 612-2, du code de la consommation, ces dossiers ne sont transmis au Service Qualité Réclamations Clients qu'après interrogation du demandeur et sans opposition de sa part. Ainsi au total, **19 dossiers** ont été remis pour traitement au service et n'ont entraîné aucune suite au titre de la médiation. In fine, le service communique au médiateur la réponse fournie au client. La plupart de ces réclamations a concerné des moyens de paiement, des demandes de fermeture ou de transfert de compte, des opérations bancaires, des remboursements de frais et des demandes d'informations diverses.

4-2 – Dossiers n'entrant pas dans le champ de la médiation (19) :

On dénombre dans cette catégorie **19 dossiers** à savoir :

- 10 dossiers concernaient la tarification bancaire ;
- 2 " était concerné par une procédure judiciaire en cours (décisions rendues) ;
- 3 " se rapportaient à un octroi ou un refus de crédit ;
- 2 " ne concernaient pas le Crédit Agricole SUD MEDITERRANEE mais la C.R. du LANGUEDOC ;
- 1 " a été transmis au médiateur de l'Assurance ;
- 1 " a été clôturé par le client.

Les explications fournies par le médiateur aux demandeurs sur les raisons de ces refus n'ont pas entraîné de réclamation ultérieure. A chaque fois, un exemplaire de la charte de la médiation du Crédit Agricole leur a été remis.

5 – Conclusion :

Les moyens mis à la disposition de sa clientèle par la Caisse Régionale pour résoudre les litiges subsistant semblent convenir au plus grand nombre d'autant que les réclamations

