

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

CRÉDIT AGRICOLE CENTRE-EST

COMpte RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ 2018

Charte LHL :

Tel que prévu par l'article R. 154-2 du Code monétaire et financier, introduit par le décret N°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, le médiateur de la consommation doit rendre compte d'un rapport annuel d'activité.

Le rapport public annuel du médiateur doit préciser les éléments suivants :

1. Nombre de litiges et objets
2. Nombre de litiges refusés, interrompus
3. Pourcentage de médiations exécutées
4. Durée moyenne nécessaire à la résolution d'un litige
5. Liste des questions les plus fréquemment posées
6. Recommandations pour éviter les conflits
7. Coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers.

Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, celui-ci doit indiquer le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

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 (code interbancaire CIB) et période concernée :

Crédit Agricole Centre-Est
1, rue Pierre de Truchis de Lays
69410 Champagne au Mont d'Or
code interbancaire : 17806

Période concernée : année 2018

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

- Crédit Agricole Loire-Haute Loire
- Crédit Agricole Centre Est
- Crédit Agricole Savoie
- Crédit Agricole Centre France
- Banque Chalus

2/ Coordonnées du médiateur :

- Adresse électronique et numéro de téléphone auxquels vous pouvez être joints par le Comité :
didier.lamy@mailhec.com 04 78 62 67 10

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

Le Médiateur
146 Rue Pasteur
01500 Château Gaillard

3/ Évolution de l'activité :

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

158 dossiers (199 en 2016)

4/ Activité du médiateur :

➤ Durée du mandat : **annuel**

➤ Champ de compétence :

- Légal
- Étendu à :
 - Tous produits et services bancaires (particuliers)
 - Opérations de crédit
 - Épargne
 - Placements financiers et boursiers
 - Assurances

- Étendu avec réserves : préciser quelles sont les réserves

➤ 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** non
- Envoyez-vous un accusé de réception ? **oui** non
- Si le dossier est hors champ de compétence, est-il transmis aux services ? **oui** non

En cas de réponse affirmative :- indiquer le nombre de dossiers concernés : **15**

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

oui non **➤ Origine de la saisine (à quantifier 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	154
Par l'intermédiaire d'associations	0
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	4
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Total	158

➤ Nombre de réclamations reçues¹ :

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur	60
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	78
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence (détail des motifs à indiquer ci-dessous)	15
Doublons	5
Total des réclamations reçues	158

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	6
Faits légalement prescrits	
Action contentieuse en cours	
Opération de crédit	1
Épargne	
Assurances	2
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	1
Surendettement	
Comptes professionnels	2
Autres (à préciser et quantifier par motif) <i>En dehors des motifs prévus (Code monétaire et financier art. L312-1-1 et L312-1-2-1)*</i>	

* Convention de compte, information sur les modifications de tarifs, et ventes groupées ou avec prime

S'agissant des autres dossiers :

- Décision de rupture des relations clients / clôture compte (1)
- Décision commerciale (1)

¹ Les dossiers en cours d'instruction au 31/12/2011 doivent être comptabilisés au titre de l'exercice 2011.

5/ Analyse par thèmes 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.

Thèmes	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement du compte :	
Ouverture, clôture, transfert de compte	4
Découvert autorisé/non autorisé	5
interdiction bancaire	
contestations d'écritures,...	1
Moyens de paiement² :	
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	7
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	3
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement,...)	3
Ventes avec primes	
Ventes groupées	
Tarifification :	
Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt	10
Tarifification/fonctionnement de compte titres	
Tarifification/autres	
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...)	11
Épargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)	6
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...)	2
Assurances	2
Autres (à détailler et quantifier)	
TOTAL	54

S'agissant des autres dossiers :

- Six dossiers en cour de médiation

² Détailler en fonction du moyen de paiement.

6/ Analyse des réclamations traitées par le médiateur :➤ Délais de réponse :

Remplir 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	Nombres de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	70	54
Dossiers traités dans un délai de moins de 1 mois		3
Dossiers traités dans un délai entre 1 et 2 mois		16
Dossiers traités dans un délai de plus de 2 mois		35

➤ Nombre de conclusions de médiation favorables au client :

(Préciser dans ce cas si la médiation est totalement ou partiellement favorable) cf. tableau ci-dessous

➤ Nombre de conclusions de médiation défavorables au client :

(Préciser les causes principales de non satisfaction) cf. tableau ci-dessous

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	1 (2%)
	Conclusions partiellement favorables	4 (7%)
Conclusions défavorables au client		39 (72%)
Informations complémentaires		3 (6%)
Litige résolu post-saisine / pré solution		7 (13%)
Renonciation à la médiation		

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	54 (100%)
	partiellement	
Avis du médiateur non suivi*		0

*Préciser les motifs pour lesquels l'avis n'a pas été suivi

7/ 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, nombre de collaborateurs...)

Sans objet

➤ Modifications éventuelles de la mission du médiateur par rapport à l'année antérieure :

(Champ de compétence, force contraignante des avis, amélioration des modalités de saisine par ex., mise à disposition d'une boîte postale spécifique ou d'une adresse électronique)

Sans objet

➤ Élaboration ou évolution éventuelle de la charte de la médiation signée par l'établissement de crédit :

Consultable ou téléchargeable sur internet :

<https://www.ca-centrest.fr/Vitrine/ObjCommun/Fic/CentrEst/pdf/depliant%20mediation.pdf>

8/ Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges :

- Apparition de nouveaux types de litiges : **non**
- Ressenti des clients : **difficile à apprécier**
- Temps de réponse des services clients : **bonne**
- Qualité de l'information sur l'existence du médiateur : **bonne (mention sur relevés + dépliant en agence + site Internet)**

9/ Propositions et suggestions :

S'agissant en premier lieu de la problématique concernant les moyens de paiement, mais plus particulièrement celle nécessitant l'intervention d'une carte bancaire, le maître-mot à respecter est celui de prudence. Il conviendrait d'informer les clients qui ne sont pas toujours au courant de l'irrévocabilité des paiements par CB qui, une fois passés, ne peuvent plus être annulés, même en cas d'arnaque ou d'escroquerie.

Par ailleurs, et contrairement à l'idée reçue, le remboursement des paiements par carte bancaire n'est pas de droit, certes en principe la banque rembourse ses sommes, mais en cas de défaillance du client (manquement à ses obligations de vigilance / faute émanant de sa part ...), la banque n'est jamais tenue de rembourser la perte du client.

Enfin, s'agissant des paiements sous couvert du 3D Secure, il conviendrait par ailleurs d'informer les clients qui se sentent en sécurité que ce dispositif s'oppose à tout remboursement ultérieur en cas d'escroquerie. En conclusion il ne peut être que recommandé aux clients, concernant leurs moyens de paiement, d'adopter un comportement prudent et vigilant et d'avoir à l'esprit (en étant informé) que leur établissement bancaire ne remboursera pas à chaque fois les conséquences de la mauvaise utilisation de ces instruments de paiement.

S'agissant des problèmes concernant le fonctionnement du compte, il ressort principalement de ces problématiques des situations de tarification que les clients contestent. Cependant, de par l'objet même des contestations, il nous est impossible d'ici formuler des recommandations puisque le médiateur n'a pas compétence pour analyser l'application de ces frais, dès lors qu'ils ont bien été appliqués en conformité avec la tarification éditée par la banque. En effet, la tarification des services et des opérations bancaires relève de la liberté contractuelle entre le client et sa banque, le médiateur ne pouvant qu'exceptionnellement proposer un geste commercial.

Néanmoins, il pourrait être préconisé de mettre plus rapidement en place un compte à fonctionnement protégé pour les clients sensibles, ce qui permettrait à terme d'éviter la multiplication des frais et de fait un nombre significatif de réclamation.

Enfin, le dernier grand thème abordé par les réclamations des clients concerne des opérations de crédit. Cependant, hormis sur le fonctionnement même du contrat, la plupart des réclamations des clients font état de refus d'octroi ou de renégociation, lesquels relèvent de la liberté contractuelle. Dès lors, il pourrait être opportun d'informer les clients qu'il n'existe pour les établissements bancaires aucune

obligation à octroyer ou non un crédit, ni même à les renégocier. Ces derniers relevant de la liberté contractuelle, le médiateur n'a pas non plus compétence pour régler ces litiges. Cependant, afin d'éviter de potentielles réclamations concernant ces opérations, il ne pourrait être que souhaitable une meilleure communication entre le client et sa banque. En effet, il s'avère que parfois un manque d'information est relevé, conduisant à l'incompréhension du client sur sa situation.