

## **COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ 2018 MEDIATION**

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

Caisse Régionale de Crédit Agricole Alpes Provence  
Code BIC : AGRIFRPP813  
Code interbancaire : 11306  
Exercice du 01/01/2018 au 31/12/2018

### **2. Coordonnées du médiateur**

- Adresse postale à laquelle les clients ont fait parvenir leurs réclamations (2018) :

**Monsieur le Médiateur du Crédit Agricole Alpes Provence  
BP 30260  
13666 SALON GANDONNE PDC**

**Site internet : <https://www.lemediateur-ca-alpesprovence.fr>**

### **3. Évolution de l'activité**

	2016	2017	<b>2018</b>
Compétent	18	15	<b>10</b>
Voies de recours non épuisées	86	73	<b>60</b>
Non compétent	38	31	<b>20</b>
Total sollicitations	142	119	<b>90</b>

#### 4. Activité du médiateur

- Durée du mandat : 3 ans.
- Champ de compétence : Légal
- Force contraignante des avis : Non
  
- Origine de la saisine

ORIGINE DE LA SAISINE	Nombre de dossiers reçus
Par le client	87
Par l'intermédiaire d'associations	2
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	1
Total	90

#### ➤ Nombre de réclamations reçues

Sur réclamations ;

- 10 ont donné lieu à médiation dans les conditions évoquées ci-dessous.
- 60 ont été renvoyées vers le service client de la banque pour défaut de traitement préalable en l'absence d'épuisement des recours internes.
- 20 ont été rejetées à défaut de compétence (politique tarifaire, politique crédit, professionnel, personne morale, absence de litige ...)

## 5. Analyse par type de médiation

Type médiation	Motif	Réclamations Clients par thème
MEDIATEUR COMPETENT	Fonctionnement du compte - Services	
	Moyens de paiement	8
	Placements divers - Epargne	
	Opérations de crédit	2
	Assurances	
	Autres	
<b>MEDIATEUR COMPETENT</b>	<b>Total</b>	<b>10</b>
MEDIATEUR NON COMPETENT	Fonctionnement du compte - Services	2
	Moyens de paiement	
	Placements divers - Epargne	
	Opérations de crédit	3
	Assurances	
	Autres	
	Contentieux	
	Pas de litige - Pas mandataire	1
	Personne Morale	5
	Non client	
	Politique commerciale - tarification	9
<b>MEDIATEUR NON COMPETENT</b>	<b>Total</b>	<b>20</b>
MEDIATEUR RECOURS NON EPUISE	Fonctionnement du compte - Services	27
	Moyens de paiement	11
	Placements divers - Epargne	6
	Opérations de crédit	5
	Assurances	6
	Autres	5
<b>MEDIATEUR RECOURS NON EPUISE</b>	<b>Total</b>	<b>60</b>
	<b>Total Général</b>	<b>90</b>

## 6. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

➤ Délais de réponse pour les réclamations jugées recevables :

	En jours	Nombre de dossiers
Délai moyen de réponse	68	10
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		0
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		2
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		8

➤ Analyse des conclusions :

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	2
	Conclusions partiellement favorables	4
Conclusions défavorables au client		4

Les avis défavorables ont porté essentiellement :

- sur de la contestation de frais liés à une opération de crédit
- Sur des demandes de prise en charge d'opérations de carte bancaire contestées

Les avis favorables ou partiellement favorables concernent :

- une prise en charge financière de frais consécutifs à un montage financier
- des prises en charge financières d'opérations de cartes bancaires contestées

➤ Suivi des avis du Médiateur

Suivi des avis favorables ou partiellement favorables (xx cas)		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalemment	9
	partiellement	0
Avis du médiateur non suivi <i>L'établissement a maintenu sa position initiale, considérant qu'il n'y avait pas lieu de suivre l'avis celui-ci étant consultatif n'ayant aucune force contraignante.</i>		1

## 7. Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges

- récurrence de certains types de litiges ?

Recrudescence de contestations liées à des fraudes réalisées au moyen de carte bancaire.

Les avis rendus semblent la plupart du temps bien perçus par les clients.

- temps de réponse du service client ?

Pas de remarque particulière

- qualité de l'information sur l'existence du médiateur

Correcte et complète :

- Information en agence => affichette et dépliant spécifique « Médiation »
- Information sur plaquette « Conditions Générales de Banque »
- Information sur le site Internet de la banque (charte, modalités de saisine, dépliant et informations sur l'existence des autres médiateurs dédiés – AMF, Assurances, Plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges de consommation

- autres

Les avis rendus laissent toujours une part importante à de la pédagogie « bancaire/financière » vis-à-vis des clients.