

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2015

1/ Nom de l'établissement, code interbancaire CIB et période concernée

- Caisse Régionale de crédit agricole mutuel de Paris et Ile de France.

- C.I.B. : 18 206
- 1^{er} janvier au 31 décembre 2015

2/ Coordonnées du médiateur

- **Bernard PIOT**
- Adresse postale à laquelle les clients peuvent faire parvenir leurs réclamations :
- CRCAM Paris et Ile de France – boîte postale TSA 9040075560 Paris Cedex 12
- téléphone : 01 44 73 20 91

3/ Évolution de l'activité

- 2006 : 184 dossiers reçus ; 3 médiations traitées
- 2007 : 273 courriers reçus ; 1 médiation complexe traitée.
- 2008 : 240 courriers reçus ; 74 saisines du médiateur recevables.
- 2009 : 357 courriers reçus ; 82 saisines du médiateur recevables
- 2010 : 408 courriers reçus ; 105 saisines du médiateur recevables
- 2011 : 408 courriers reçus ; 101 saisines du médiateur recevables
- 2012 : 474 courriers reçus ; 117 saisines du médiateur recevables
- 2013 : 423 courriers reçus ; 138 saisines du médiateur recevables
- 2014 : 368 courriers reçus ; 155 saisines du médiateur recevables
- 2015 : 336 courriers reçus ; 162 saisines du médiateur recevables

• Le nombre des dossiers reçus est en sensible baisse. En revanche il y a une augmentation très nette des dossiers recevables et traités, notamment au cours des quatre derniers mois, avec une augmentation des réclamations qui portent sur des demandes de délégations d'assurances emprunteurs ADI en cours d'amortissement des crédits et des fraudes à la carte bancaire.

• A noter qu'un certain nombre de dossiers reçus en fin de l'année 2014 (7) ont été traités en 2015 et que quelques dossiers reçus les dernières semaines de 2015 ne seront traités qu'en 2016 de telle sorte que le nombre de dossiers, hors incompétence, effectivement traités en 2015 s'élèvent à 172.

4/ Activité du médiateur

➤ **Durée du mandat**

- Convention de médiation renouvelée pour 3 ans à compter de mars 2014. Néanmoins, le médiateur signataire a mis fin à sa mission, en accord avec la Caisse régionale à compter du 31 décembre 2015. Sous réserve de son agrément définitif, le nouveau médiateur devrait être M. Jean-Paul Meurice.

➤ **Champ de compétence :**

- Légal avec faculté d'extension à l'initiative du Crédit agricole, sous réserve de l'acceptation du médiateur.

➤ **Force contraignante des avis :** En principe, aucune, mais en pratique les avis sont très généralement suivis.

➤ **Procédure de traitement des réclamations (réception des demandes, processus de traitement des réclamations,...) :**

Le médiateur dispose d'une boîte postale et répond directement à l'ensemble des lettres qui lui sont adressées.

• Si le demandeur n'a pas préalablement saisi le service client, le médiateur l'informe qu'il ne peut considérer qu'il existe, en l'état, un litige avec la banque ; qu'il transmet son courrier à ce service et qu'au cas où il ne serait pas satisfait de la réponse et sous réserve que sa demande soit dans le champ de sa compétence, il pourra de nouveau saisir le médiateur.

- Si la demande a fait l'objet d'une réponse préalable du service client et que le médiateur estime que cette réponse a donné satisfaction au client, le médiateur fait un courrier en ce sens en offrant, la possibilité de revoir la question si le client ne partage pas ce point de vue.
- Si la demande n'est pas de sa compétence, le médiateur en informe le client. Il n'existe plus que cinq motifs d'incompétence : client qui relève d'un autre établissement, litige qui concerne un compte professionnel ou une personne morale, refus d'octroi de crédit, dispositions contestées de contrat d'assurance (hors responsabilité du prescripteur). La saisine du service de recouvrement amiable de la banque ne fait pas obstacle à la saisine du médiateur. En cas de contentieux engagé, autre que le recours amiable du service recouvrement, la recevabilité d'une saisine du médiateur est subordonnée à l'accord de l'établissement.

A noter un nouveau cas d'incompétence : La cession de la créance de la banque à une société de recouvrement extérieure et indépendante du groupe Crédit agricole.

- Le médiateur est systématiquement tenu informé des réponses formulées par le service client ou par les autres services concernés par la mise en application des recommandations formulées dans les avis de médiation. Le médiateur reçoit un double de la lettre-réponse envoyée par la Direction de l'audit et du contrôle. Le service client suit les recommandations du médiateur dans la quasi totalité des cas.

- Quelques clients écrivent pour témoigner de leur satisfaction ou pour contester la position du médiateur et formuler une argumentation complémentaire. Le nombre des courriers de cette dernière catégorie est en sensible augmentation.

- Un accusé réception est donné par téléphone à chacun des clients, le jour de la réception du dossier par le médiateur.

➤ **Origine de la saisine** (à quantifier sur l'ensemble des demandes reçues) :

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	328
Par l'intermédiaire d'associations	0
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	8
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Total	336

Réclamations		Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur .	Signées par le médiateur	172
	Autres (veuillez préciser ci-dessous ou dans une annexe)	
Réclamations que le médiateur a estimé irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés		152
Réclamations que le médiateur a estimé hors du champ de sa compétence (autres banques ou demandes d'octroi de crédit)		22
Total des réclamations		336

Motifs d'irrecevabilité invoqués	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	
Litige ne concernant pas la banque	5
Compte professionnel ou personne morale	13
Autres (octroi de crédits, assurances)	4

5/ Analyse par thèmes des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus (sauf incompétence)	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement du compte :	79	28
Ouverture, clôture, transfert de compte	35	12
découvert autorisé/non autorisé	5	2
interdiction bancaire	9	4
contestations d'écritures,...	30	10
Moyens de paiement¹ :	83	47
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	60	33
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	18	11
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement,...)	4	2
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarification :	17	9
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt		
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres		
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...)	74	57
Épargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementés...)	33	13
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...)	11	5
Assurances	10	11
Autres (incident de personnes dans une agence ...Coffre, problèmes administratifs, changement d'imprimés etc. ;)	7	3

6/ Analyse des réclamations traitées par le médiateur

	En jours	Nombres de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	21	172
Dossiers traités dans un délai de moins d'1 mois		149
Dossiers traités dans un délai entre 1 et 2 mois		20
Dossiers traités dans un délai de plus de 2 mois		3

Ont été ajoutés aux dossiers reçus et traités en 2015, ceux des dossiers qui avaient été reçus en 2014 et n'avaient pas été traités au 31 décembre de cette année.

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	33
	Conclusions partiellement favorables	63
Conclusions défavorables au client		74
Autres : Incompétence – assurances : envoi à d'autres médiateurs : AMF ou FFA = non traités		2

➤ Quelques exemples de médiation :

1• Remarque générale préalable : La typologie des dossiers traités a peu évolué, aussi est – il possible de reprendre l'essentiel des exemples présentés l'année précédente.

2• Exemples :

- Les contestations sur **les comptes de dépôt** qui concernent les frais et commissions régulièrement débités en application du tarif et sont inclus dans la rubrique « contestations d'écritures » sont en très nette diminution. Les solutions sont généralement apportées par le service client. Quelques contestations sur les frais pour compte inactif.

Un certain nombre de contestations portent sur des difficultés qui se révèlent à la clôture des comptes, notamment lorsque des échéances de crédits en cours d'amortissement sont domiciliés sur le compte et que des frais non attendus par le client ont été portés au débit du compte. (rejets de prélèvement ou frais de commissions sur prélèvements non provisionnés).

On note encore quelques réclamations en matière de frais de succession. Ces frais sont souvent jugés trop élevés au regard du montant des actifs ou du coût estimé de la prestation de la banque.

- Les réclamations qui portent sur les **opérations de gestion d'épargne** ou d'investissements financiers font généralement état d'un défaut de conseil : orientation vers un placement à risque en capital alors que les clients soutiennent qu'ils avaient exprimé un choix pour la sécurité ou pour la liquidité. Quelques personnes interviennent au nom de leurs ascendants très âgés ou à la suite de leur décès pour contester la légitimité de certains investissements financiers conseillés. Le nombre de ces réclamations est en baisse.

- Les PERP sont fréquemment en cause. Les souscripteurs soutiennent qu'ils n'étaient pas informés des conditions très restrictives de remboursement avant la retraite. Compte tenu du statut fiscal de ces produits d'épargne, il est très difficile d'obtenir de la Compagnie d'assurances une résiliation amiable anticipée.

- **En matière de crédit**, les réclamations ont essentiellement trait à l'application des conditions contractuelles de remboursement par anticipation.

Quelques contestations sur des prélèvements d'échéances en fin de crédit et sur la mise en place de réaménagements avec réduction de taux.

- Les demandes d'indemnisations qui concernent **l'usage des moyens de paiement** sont justifiées par des vols, utilisations frauduleuses ou incidents inexplicables (anomalie lors d'un paiement ou d'un retrait généralement à l'étranger.). Quelques incidents techniques inexplicables lors de retraits en France mais aussi lors de dépôts d'espèces ou de chèques dans les automates de banque.

Plusieurs saisines concernent des cartes bloquées par l'émetteur, sans doute par précaution, alors que les clients sont à l'étranger et que le blocage ne se justifie par aucun incident.

Le nombre des victimes de vol de carte dans les établissements de type "dancings, boites de nuit" est en sensible augmentation ainsi que les agressions aux distributeurs de billets, y compris dans ceux situés à l'intérieur des locaux des agences. De nouvelles formes de fraude apparaissent avec de faux appels téléphoniques, essentiellement avec des abonnés à FREE .

Il est parfois difficile de distinguer entre la fraude à la carte et la contestation commerciale ou le vol de l'argent retiré avec ou sans violences.

- On a enregistré une nette augmentation du nombre de réclamation en matière d'assurance emprunteur (classement en F). Des emprunteurs qui avaient souscrit des assurances ADI auprès de la CNP lors de la mise en place de crédits immobiliers, demandent la résiliation de ces assurances afin de leur substituer de nouveaux contrats proposés par des Compagnies d'assurances ou des Mutuelles d'assurances, contrats qui offrent des garanties au moins équivalentes pour un coût moindre.

7 / Nombre de cas où l'avis du médiateur a été suivi.

Selon les informations recueillies auprès du service client, la quasi-totalité des solutions favorables ou partiellement favorables suggérées par les avis de médiation est acceptée, soit totalement soit partiellement, et mise en œuvre par les Services de la CRCAM.

8 / Moyens mis à la disposition du médiateur :

- Mise à disposition d'une boîte postale spécifique et de l'assistance d'un secrétariat pour répondre au courrier (irrecevabilité et incompétence)
- Le médiateur dispose d'un bureau à la Caisse régionale, d'un équipement informatique et d'une ligne téléphonique.
- L'ensemble des services spécialisés de la CADIF ainsi que les agences concernées sont à la disposition du médiateur pour répondre à ses questions et lui apporter toutes les informations souhaitées. Le médiateur dialogue avec les intéressés soit par téléphone soit par courriels. Les personnes qui en expriment la demande sont reçues au bureau du médiateur.

La charte de la médiation et la mission du médiateur ont été modifiées en janvier 2014 afin d'apporter les quelques modifications nécessaires à leur mise en conformité avec la Recommandation du Comité de la médiation bancaire.

9 / Appréciations générales

Les contestations qui portaient sur des opérations de placements d'épargne réglementée sont toujours en diminution, à l'exception de celles qui concernent les plans de retraite PERP bénéficiant d'un régime fiscal particulier.

On note, par ailleurs, le maintien d'un nombre important de saisines concernant des incidents sur cartes bancaires et notamment des victimes de fraudes ou d'escroqueries et de vol lors du retrait d'espèces aux distributeurs (personnes âgées bousculées par de jeunes voyous) mais aussi des détournements commis à l'insu des porteurs par des personnes de leur entourage.

Les demandes qui portent sur des remises de frais et commissions sont généralement accueillies avec bienveillance par le service client qui prend en considération les situations sociales réellement difficiles.

De même, les erreurs avérées des préposés sont systématiquement indemnisées.

Le nombre des saisines du médiateur pour des réclamations qui ne sont pas fondées ou qui ont été traitées correctement par les services de la banque est en sensible augmentation du fait, notamment, de l'obligation faite au service client de mentionner systématiquement sur tous les courriers de refus ou d'accords partiels le recours possible au médiateur.

10 / Statut du compte-rendu d'activité du médiateur :

- Adressé à la Direction Générale, au Service de l'Audit et du contrôle et au Service client et à l'autorité de contrôle.

Le médiateur