

COMPTE-RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2016

1/ Nom de l'établissement et période concernée :

- ❖ CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL D'AQUITAINE
304 Boulevard du Président Wilson
33076 – BORDEAUX Cedex
- ❖ Code interbancaire CIB : 13306
- ❖ Exercice du 1.1.2016 au 31.12.2016

2/ Coordonnées du médiateur :

- ❖ Adresse postale à laquelle les clients peuvent faire parvenir leurs demandes par courrier :

Anne-Marie LEGER-HERNANDEZ
Médiateur de la Caisse Régionale de Crédit Agricole d'Aquitaine
Case Postale 23
304 Brd du Président Wilson
CS 41272
33076 – BORDEAUX Cedex

3/ Adresse électronique du site du Médiateur

- ❖ www.lemediateur-ca-aquitaine.fr

4 / Evolution de l'activité :

ANNEE	DEMANDES	MEDIATIONS
2013	83	18
2014	103	20
2015	111	28
2016	136	28

5/ Activité du médiateur :

- ❖ durée du mandat : 3 ans renouvelable à compter du 13 avril 2016
- ❖ champ de compétence : tous litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance et d'épargne distribués par la Caisse Régionale.

6 / Origine de la demande de médiation :

ORIGINE DE LA DEMANDE	Nombre de dossiers reçus
Par le consommateur *	127
Par une assurance Protection Juridique	6
Par un mandataire judiciaire	2
Par un avocat	1
TOTAL	136

* dont 20 via le site du Médiateur

7 / Nombre et analyses des demandes reçues :

Sur 136 demandes, 28 ont donné lieu à médiation dans les conditions ci-dessous évoquées.
 71 à réception pour défaut de traitement préalable en l'absence d'épuisement des recours internes.
 37 ont été rejetées à défaut de compétence (professionnels, absence de litige véritable, politique tarifaire, compétence d'un autre Médiateur ou instance judiciaire préalablement introduite...)

Etant précisé que certaines demandes ont trait simultanément à deux critères d'exclusion de compétence (exemples : politique tarifaire contestée par un professionnel, instance en cours à l'égard d'un compte professionnel...)

Soit : 20,58 % de demandes recevables et 79,42 % irrecevables

- ❖ Soit en pourcentage pour les demandes jugées irrecevables :
 - **65,74 %** pour recours internes non épuisés
 - **34,26 %** se répartissant en :
 - 37 % relatives à la compétence d'autres Médiateurs (AMF, Assurances, Autres Caisses Régionales)
 - 41 % relatives à des opérations afférentes à des comptes de professionnels
 - 5,40 % à des décisions d'octroi de crédit notamment dans le cadre de la

renégociation de crédit

- le différentiel (16,6 %) pour des demandes déjà résolues ou ayant fait l'objet d'une décision judiciaire ayant acquis autorité de la chose jugée ou enfin pour 5 demandes émanant d'une Protection Juridique sollicitant l'application en matière d'ADI à des contrats de prêts immobiliers souscrits antérieurement au 1^{er} aout 2014.

8/ Analyse par thèmes des demandes

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement du compte :		
Ouverture, clôture, transfert de compte	10	2
découvert autorisé/non autorisé	2	
interdiction bancaire	6	1
contestations d'écritures,...	20	2
Moyens de paiement¹ :		
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	10	2
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	4	3
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement,...)	3	
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	23	6
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres		
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...)	14	6
Épargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)	15	5
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...)		
Assurances	2	1
Autres (dont surendettement, compétence Médiateur des sociétés d'Assurances, instance en cours ...)	30	

Etant précisé que certaines demandes et médiations ont trait simultanément à deux thèmes.

9 / Analyse du délai de traitement des demandes par le médiateur

❖ Délais de réponse pour les demandes jugées recevables :

DELAI MOYEN DE REPONSE	
Dossiers traités dans un délai de moins d'un mois	11
Dossiers traités dans un délai entre 1 et 2 mois	17
Dossiers traités dans un délai de plus de 2 mois	

10 / Analyse du résultat des Médiations au regard des parties

C O N C L U S I O N S		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Totalement favorables	10
	Partiellement favorables acceptées par le client	4
	Partiellement défavorables refusées par le client	3
Conclusions défavorables au client		10
Accord intervenu entre les parties sans l'intervention du Médiateur		1

SOIT EN POURCENTAGE :

- 35 % totalement favorables au client
- 14,28 % partiellement favorables au client et acceptées par celui-ci
- 10,71 % partiellement défavorables et refusées par le client bien que la Caisse Régionale ait procédé dans le cadre de la procédure de médiation et à titre commercial à une rétrocession partielle ou totale des frais tarifés et contestés
- 35,71 % défavorables au client se répartissant eux-mêmes en :
 - 50 % pour absence de défaut de conseil (demandes de rachat d'épargne

réglementée et conditions réglementaires non remplies)

- 10 % pour des achats et abonnements en ligne avec fourniture des données bancaires

- 30 % pour absence de faute de la Caisse Régionale dans le préjudice allégué par le client et non prouvé par ce dernier malgré les demandes réitérés du Médiateur, pour tarification justifiée après dépassement de la facilité de caisse consentie, demande de mainlevée d'une inscription au FICP non régularisée et suite au prononcé d'une liquidation judiciaire à titre personnel et contestation d'un refus de crédit après fourniture incomplète des éléments permettant la détermination de la capacité d'emprunt.

11 – Formalisation des avis du Médiateur

Les conclusions défavorables font l'objet de recommandations motivées adressées à chacune des parties qui peuvent faire valoir tous arguments contraires à nouveau soumis au principe du contradictoire.

Au cas de refus maintenu par l'une ou l'autre des parties voire par chacune d'entre elles, le client est avisé, toujours par courrier motivé, qu'il est mis fin à la procédure de médiation et invité à faire valoir ses prétentions par tout autre moyen à sa convenance.

Il est à noter qu'au cours de l'année 2016, aucune procédure judiciaire n'a été introduite par un client à la suite d'un avis défavorable émis par le Médiateur

Les avis favorables ou partiellement favorables et acceptés par les parties, et notamment le client demandeur, donnent lieu à la rédaction d'une transaction par le Médiateur, soumise à la signature de chacune des parties et exécutoire après respect par chacune des parties des engagements qui y sont contenus.

12 / APPRECIATION D'ORDRE GENERAL SUR L'EVOLUTION DES LITIGES

L'année 2016 a mis en évidence la confirmation des constatations enregistrées sur les exercices antérieurs quant aux effets de la crise économique sur le recours rendu nécessaire aux rachats voire partiels de produits d'épargne réglementée avec pour le Médiateur, la vérification de l'adéquation du produit à la situation du souscripteur lors de la commercialisation ainsi que l'absence de défaut de conseil à cette occasion.

Confirmation également des risques présentés lors de la consultation de sites internet ou de jeux en ligne, par la fourniture des coordonnées de la carte bancaire, y compris du pictogramme pour un achat généralement de faible valeur mais suivi d'abonnements à un ou plusieurs sites générant des prélèvements objet de contestation du client auprès du professionnel bancaire.

BORDEAUX le 28 avril 2017

Le Médiateur

Anne-Marie LEGER-HERNANDEZ