

COMPTE-RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2019

1/ Nom de l'établissement et période concernée :

- ❖ CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL D'AQUITAINE
106 Quai de Bacalan
33300 - BORDEAUX
- ❖ Code interbancaire CIB : 13306
- ❖ Exercice du 1.1.2018 au 31.12.2018

2/ Coordonnées du médiateur :

Adresses auxquelles les clients-consommateurs peuvent faire parvenir leurs demandes par courrier :

Madame le Médiateur de la consommation de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel
d'Aquitaine
BP 20014
33451 – SAINT LOUBES

ou par mail : amlh.mediateurbancaire@orange.fr

3/ Adresse électronique du site du Médiateur : www.lemediateur-ca-aquitaine.fr

4 / Evolution de l'activité :

ANNEE	DEMANDES	MEDIATIONS
2016	136	28
2017	157	39
2018	166	44
2019	171	63

5/ Activité du médiateur :

- ❖ Inscription sur la liste des Médiateurs de la Consommation par décision en date du 14 juin 2017 de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.
- ❖ Renouvellement de l'agrément du Comité Consultatif du Secteur Financier en date du 4 juin 2019
- ❖ durée du mandat : 3 ans renouvelable à compter du 4 juin 2019
- ❖ champ de compétence :
 - tous litiges existant entre l'établissement et sa clientèle de personnes physiques à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale, portant sur les produits bancaires et financiers et les services qui leur sont proposés
 - les différends 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, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance.
 - litiges exclus :
 - les litiges financiers ayant trait à la commercialisation des produits financiers, la gestion de portes-feuilles, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de comptes-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX, litiges relevant exclusivement du champ de compétence du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, à défaut de convention
 - les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation et de la compétence du seul Médiateur de l'Assurance

6 / Origine de la demande de médiation :

ORIGINE DE LA DEMANDE	Nombre de dossiers reçus
Par le consommateur	163
Par un conciliateur de justice	1
Par un mandataire judiciaire	2
Par un avocat	2
Par le Secours Populaire	1
Par une association de consommateurs	2
TOTAL	171

* dont 52 via le site du Médiateur

7 / Nombre et analyses des demandes reçues :

Sur 171 demandes, 63 ont donné lieu à médiation dans les conditions ci-après évoquées

- 66 à réception pour défaut de traitement préalable en l'absence d'épuisement des recours internes,
- 3 à rejet de compétence s'agissant d'octroi de crédit
- 1 à rejet en raison de la contestation d'un plan de surendettement
- 3 pour règlement direct avec la Caisse Régionale
- 35 pour rejet à défaut de compétence (professionnels/ compétence autres médiateurs – assurance ou autres caisses /fournisseur/imprécision sur la demande ...)

Soit : **36,84 % de demandes recevables et 63,16 % irrecevables**

Soit en pourcentage pour les demandes jugées irrecevables :

- 61 % pour recours internes non épuisés
- 2,77 % décision octroi de crédit
- 1 % surendettement
- 2,77 % règlement direct
- 33 % se répartissant en demandes relatives à la compétence d'autres Médiateurs

(Assurances, Autres Caisses Régionales, opérations afférentes à des comptes de professionnels, demandes déjà résolues ou ayant fait l'objet d'une décision judiciaire ayant acquis autorité de la chose jugée, problèmes relationnels avec l'agence...)

8/ Analyse par thèmes des demandes *

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités
Fonctionnement du compte :		
Ouverture, clôture, transfert de compte, désolidarisation	18	6
découvert autorisé/non autorisé	1	1
interdiction bancaire	3	2
contestations d'écritures,...	17	10
Moyens de paiement¹ :		
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	16	6
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	13	6
Autres moyens de paiement Et phishing (virement, prélèvement,...)	21**	15**
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	21	6
Tarification/fonctionnement de compte titres		
	1	1
Tarification/autres, clientèle protégée		
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, désolidarisation ...)	17	6
Épargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)	11	6
Assurances	4	3
Autres	45	6

* Etant précisé certaines demandes et médiations ont trait simultanément à deux thèmes voire plusieurs thèmes. Pour exemple, la volonté de mobilité bancaire se heurte au retard apporté par les bénéficiaires des prélèvements (opérateurs téléphoniques, EDF....) à la modification de domiciliation dont ils ont été valablement informés et le maintien des opérations est générateur de solde débiteur du compte empêchant sa parfaite clôture.

Il en est de même au cas de remboursement en cours de crédit immobilier lorsque le positionnement au crédit du compte, du rachat effectué, intervient avec retard et génère le prélèvement d'intérêts nouveaux.

** dont demandes au titre des paiements effectués au profit de XL AIRWAYS (5 dont 3 recevables) et Thomas Cook (1 recevable), sujet qui sera abordé au paragraphe suivant quant au délai de traitement des demandes

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	18
Dossiers traités dans un délai entre 1 et 3 mois	39
Dossiers traités dans un délai de plus de 3 mois	6 **

**

- 4 demandes sont en cours de traitement en raison de leur caractère complexe (combinaison de données bancaires et juridiques à résoudre) et concernent pour 3 d'entre elles, des paiements intervenus au profit de XL AIRWAYS, la dernière au profit de THOMAS COOK,

- 1 demande relative à la mise en cause de la Caisse Régionale au regard du surendettement d'une personne in fine placée sous protection a nécessité un examen approfondi du fonctionnement du compte bancaire de celle-ci sur plusieurs années et conduit à une proposition conséquente d'indemnisation refusée par le neveu, auteur de la demande, qui souhaitait la prise en charge de l'intégralité des crédits souscrits y compris auprès d'organismes tiers.

- la dernière est relative à la connaissance prise par une ex-épouse de données bancaires personnelles du client - consommateur postérieurement à leur séparation et ce, alors que les comptes ont toujours été présentés sous une forme fusionnée sans contestation de leurs titulaires respectifs.

10 / Analyse du résultat des Médiations au regard des parties

PROPOSITIONS		Nombre de dossiers concernés
Propositions favorables	Totalement favorables	10
	Partiellement favorables acceptées par le client – consommateur	12
	Partiellement défavorables refusées par le client – consommateur	1
Propositions défavorables au client - consommateur		39
médiation interrompue après renoncement du client-consommateur		1

SOIT EN POURCENTAGE POUR LES 63 MEDIATIONS MENEES A LEUR TERME :

- 15,87 % totalement favorables au client - consommateur
- 19,04 % partiellement favorables au client – consommateur et acceptées par celui-ci
- 61,90 % défavorables au client - consommateur
- 1,58 % interrompue par le client – consommateur

La hausse du pourcentage des propositions émises en défaveur du client – consommateur s’explique par le nombre important de demandes relatives à des utilisations frauduleuses des données bancaires pour des

achats ou virements dès lors que les éléments d'information fournis par le client démontrent une négligence grave de sa part consistant en la communication à un tiers, de ses données sécurisées et le plus souvent, du code 3 DSecure transmis au travers d'un SMS malveillant suivi d'un appel téléphonique et ce, sans prendre la peine de lire le contenu du SMS quant au bénéficiaire final de l'opération.

Il convient de déplorer que les mises en garde répétées de la part de l'ensemble des organismes officiels et bancaires quant à leur totale absence de demande de communication des données sécurisées, n'aient pas plus de retentissement auprès des détenteurs/utilisateurs de carte bancaire.

De même, les bénéficiaires desdits achats frauduleux, et très spécifiquement CDISCOUNT, devraient être conduits à une meilleure sécurité des transactions effectuées, notamment, par vérification effective des identité et adresse de l'acheteur et du lieu véritable de livraison.

Ont également contribué à cette hausse, les demandes ayant trait à la volonté de désolidarisation après séparation ou divorce, tant pour les comptes-joints que le remboursement de crédits immobiliers solidairement souscrits et ce, notamment au cas de défaillance de l'un des co-emprunteurs.

11 – ANALYSE DES THEMATIQUES SOUMISES AU MEDIATEUR

Outre ce qui précède et comme précédemment évoqué, l'incompréhension demeure pour le consommateur du rôle de chaque banque, 'gagnante' et 'perdante', en matière de mobilité bancaire, incompréhension toujours source de réclamations, le plus souvent en raison du délai ou de l'absence de mise en œuvre de la nouvelle domiciliation bancaire par les organismes bénéficiaires des prélèvements (notamment les institutionnels tel d'EDF).

Une problématique nouvelle est apparue et relève de la contestation par des héritiers ou cohéritiers, d'opérations réalisées :

- sur le compte du défunt, pour deux d'entre elles, hors du délai de 10 ans de conservation des écritures et sans aucune possibilité de contourner cette difficulté malgré les recherches entreprises par la Caisse Régionale, à la demande du Médiateur, au travers de tout autre écrit,
- sur le compte d'un majeur en voie de faire l'objet d'une mesure de protection, par un autre membre de la famille au détriment du titulaire du compte. Ainsi une demande transmise par un avocat a concerné la contestation par une fille d'un majeur, de la révocation unilatérale par la Caisse Régionale, de la procuration détenue par celle-ci et utilisée à des fins toutes personnelles au détriment de son père dans les mois et semaines qui ont précédé le placement sous tutelle de ce dernier.

De même que sur le compte d'un majeur protégé par sa fille désignée comme curatrice.

12 – FORMALISATION DES PROPOSITIONS DU MEDIATEUR

Les propositions défavorables font l'objet de courriers motivés adressés à chacune des parties qui peuvent faire valoir tous arguments contraires pour nouvelle étude de leur demande.

Au cas de refus maintenu par l'une ou l'autre des parties voire par chacune d'entre elles, le consommateur 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.

Les propositions favorables ou partiellement favorables et acceptées par les parties donnent

lieu, selon décision de celles-ci, à formalisation d'un accord, sans l'intervention du Médiateur de la Consommation qui les informe cependant de cette possibilité à convenir entre elles.

13 / FORMATIONS SUIVIES EN MATIERE DE MEDIATIONS

Le Médiateur de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel d'Aquitaine est membre du Cercle des Médiateurs Bancaires et a suivi les journées de formation organisées par celui-ci, à savoir :

- 6 Juin 2019 : L'écoute en médiation
Entretien avec Mme la Présidente de la CNIL
- 28 Novembre 2019 : Moyens de paiement et sécurité des moyens de paiement

Etant précisé qu'au cas d'impossibilité de participer aux sessions de formation organisées, chaque membre est destinataire d'un compte-rendu détaillé des sujets évoqués.

Ainsi qu'auprès de la Cour d'Appel de BORDEAUX, au titre de la formation continue

- 7 février : AGRASC
- 29 mars : la cybercriminalité
- 5 avril : Droit pénal de l'urbanisme
- 12 avril : Actualités du droit civil et de la procédure civile

BORDEAUX le 14 Janvier 2020

Le Médiateur de la Consommation

Anne-Marie LEGER-HERNANDEZ

