

# CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE SUD-MÉDITERRANÉE

## LA MEDIATION en 2018

### 1 - Introduction :

Après la forte augmentation enregistrée en 2017, l'activité de médiation s'est quelque peu tassée au cours de l'année **2018**. En effet le **nombre total de dossiers** reçus a été ramené de **71 à 53** soit une baisse de - 25 %. Dans ce nombre, les affaires traitées au titre de la médiation n'ont été que de **16 dossiers** contre 18 dossiers un an plus tôt. Le reste des demandes, soit 37 dossiers, a concerné soit des réclamations qui n'avaient pas été traitées au préalable par le "Service Qualité et Réclamations Clients" de la Caisse Régionale, passage obligé par la législation avant tout traitement en médiation, soit des requêtes ne relevant pas directement de la médiation. Les demandeurs ont continué d'utiliser les moyens mis à leurs dispositions par la Banque (dépôt de demandes via le site internet du médiateur, via sa messagerie ou sa boîte postale dédiée) facilitant ainsi les dépôts de dossiers en toute transparence.

Après la validation de sa candidature par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (C.E.C.M.C.), le médiateur a été référencé le 5 mars 2018 et inscrit sur la liste des médiateurs prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation puis notifié à la Commission Européenne afin de l'inscrire sur la liste de l'Union Européenne en tant que médiateur de la consommation de la Caisse Régionale. Ainsi une convention a été signée entre le médiateur et la Caisse Régionale SUD MÉDITERRANÉE pour une durée de 3 années et dont l'échéance est le 31 décembre 2020.

### 2 – Origine des dossiers :

L'année 2017 se caractérise par la poursuite de l'utilisation d'internet par les clients pour déposer leurs demandes : 14 dossiers ont été adressés au médiateur sur sa messagerie et 9 dossiers par l'intermédiaire du site internet mis à la disposition de la clientèle. Le reste des demandes a été adressé par la voie postale. A cet égard, la boîte postale dédiée au nom du médiateur rend un indéniable service. La quasi-totalité des réclamations a été communiquée par les demandeurs eux-mêmes, soit 47 dossiers. Seuls 6 dossiers ont été présentés par l'intermédiaire de l'UDAF de l'Ariège (1), du médiateur de l'A.M.F. (1), de la Caisse Régionale de l'Ile de France (2) et celle du Languedoc (2). Comme auparavant, les dossiers sont tous ouverts par le médiateur lui même.

Le temps moyen de traitement des dossiers de médiation pure a été réalisé en **38 jours** (contre 30 jours en 2016 et en 2017) soit dans un temps inférieur à celui prévu par la convention (90 jours après la réception de la lettre de saisine).

### **3 – Dossiers relevant de la médiation :**

Le nombre de dossiers relevant de la médiation et traités en 2018 par le médiateur s'est donc élevé à **16 requêtes**, contre 18 un an plus tôt :

- **3** dossiers ont été traités **favorablement** au client (19%) ;
- **13** dossiers leur ont été **défavorables** (81%);
- **Aucun dossier** n'a connu une préconisation **partagée** (0%);
- **Aucune demande de clôture avant décision n'a été demandée par les clients.**

#### **3-1 – Dossiers ayant donné lieu à préconisation :**

**3** dossiers entrent dans cette catégorie. Pour chacun d'eux, il s'agissait de fraudes à la carte bancaire par internet pour lesquelles les porteurs n'avaient aucune responsabilité. Les préconisations proposées par le médiateur ont toutes été acceptées par l'établissement bancaire. Les remboursements ont porté sur les sommes de 1619,92 €, 1547,51 € et 1171,73 €. Désormais et suite aux souhaits émis par la C.E.C.M.C. le médiateur ne fait plus signer aux parties en cause un protocole transactionnel.

#### **3-2 –Dossiers refusés :**

Ces **13** dossiers ont concerné :

- 4 demandes de remboursement suite à des fraudes à la carte bancaire par internet pour lesquelles les porteurs ont communiqué aux fraudeurs leurs indicatifs confidentiels soit par téléphone soit par la messagerie électronique. La responsabilité de la banque n'était aucunement engagée pour ces 4 dossiers (1798,00 €, 1792,80 €, 1149,76 € et 2024,00 €) ;
- 1 autre dossier de fraude sur internet a concerné un virement à partir d'un compte dont le titulaire avait également communiqué sans se méfier des données personnelles au fraudeur (1500,00 €) ;
- 2 demandes ont porté sur des comptes dont la Caisse Régionale ne souhaitait plus avoir leurs titulaires en qualité de clients. Ceux-ci ont reçu les lettres de fermeture d'office et les dépôts ont été clôturés après le respect des délais règlementaires ;
- 1 contestation sur le décompte de la banque au sujet d'un remboursement anticipé d'un crédit immobilier. Après vérification des calculs et des opérations de débit en compte les sommes prélevées étaient exactes ;
- 1 personne bénéficiant de 4 dossiers de surendettement successifs contestait les derniers prélèvements perçus avant le dernier plan qui concluait, lui, à un effacement total des dettes. Là encore, les prélèvements effectués par la banque se sont avérés exacts ;
- 1 cliente demande la clôture de 2 contrats d'assurance. Si elle respecte le préavis pour l'un des contrats, en revanche elle dépose sa demande hors délais pour le

second. La compagnie d'assurance a normalement rejeté celle-ci, cette demande devant être à nouveau déposée avant l'échéance suivante ;

- 1 opération de retrait à un distributeur à billets est contestée par le client qui ne peut apporter de preuve du mauvais fonctionnement de l'automate. Après les vérifications d'usage faites par les techniciens, les responsables de l'agence concernée n'ont constaté aucun dysfonctionnement de l'appareil. Cette demande a été rejetée par le médiateur faute de preuve suffisante ;
- 1 autre opération de retrait à un distributeur à billets avec composition du code confidentiel refusée fort justement ;
- Dernier dossier ayant fait l'objet d'un refus : un client demande en ligne la mise en place de plusieurs virements au profit de comptes situés à l'étranger. S'apercevant rapidement qu'il s'agit d'opérations frauduleuses, il demande leurs annulations à son agence. La banque tente bien ces annulations sans succès.

### 3 -3 –Dossiers donnant lieu à un partage des responsabilités :

Aucun dossier n'a été concerné par un partage des responsabilités en 2018.

### 4) Dossiers exclus du cadre de la médiation :

Un nombre important de dossiers déposés auprès du médiateur (**37**) ne concernait pas la médiation de la consommation soit parce qu'ils n'avaient pas fait l'objet d'un double examen par l'agence et par le service Qualité et Réclamations Clients conformément à l'article L 612-2 du code de la consommation, soit parce que l'objet du litige n'entrait pas dans le champ de la médiation.

#### 4-1 - Dossiers n'ayant pas été examinés au préalable par le service Qualité Relations Clients :

Un litige ne peut être examiné par le médiateur que si le client consommateur justifie avoir tenté préalablement de le résoudre directement avec, à la fois, l'agence et le service Qualité et Réclamations Clients de l'établissement bancaire. Conformément aux prescriptions reçues de la C.E.C.M.C. mais également aux dispositions de l'article L 612-2, du code la consommation, ces dossiers ne sont transmis au Service Qualité Réclamations Clients qu'après interrogation du demandeur et sans opposition de sa part. Ainsi au total, **20 dossiers** ont été remis pour traitement au service et n'ont entraîné aucune suite au titre de la médiation. In fine, le service communique au médiateur la réponse fournie au client.

#### 4-2 – Dossiers n'entrant pas dans le champ de la médiation :

On dénombre dans cette catégorie **17 dossiers** à savoir :

- 12 dossiers concernaient la tarification bancaire ;
- 1 " était concerné par une procédure judiciaire en cours (saisie attribution) ;
- 2 " se rapportaient à un octroi ou un refus de crédit ;
- 2 " provenaient d'un compte professionnel.



