

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2013

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

CREDIT AGRICOLE NORMANDIE CIB n°16606
15 esplanade Brillaud de Laujardière – 14050 CAEN cedex

2/ Coordonnées du médiateur

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent vous faire parvenir leurs réclamations¹

Monsieur le Médiateur du Crédit Agricole Normandie
BP 85225
14052 – CAEN cedex 14

3/ Évolution de l'activité

Nombres de dossiers traités :

Année 2013.....	15
Année 2012.....	24
Année 2011.....	23
Année 2010.....(dont 1 arrivé fin 2010 traité en 2011).....	11
Année 2009.....	12
Année 2008.....	14
Année 2007(dont 1 arrivé fin 2006 traité en 2007).....	7
Année 2006.....	3
Année 2005 :.....	2
Année 2003 :.....	3

4/ Activité du médiateur

➤ Durée du mandat : indéterminée

➤ Champ de compétence :

- Légal

- Étendu à :

- tous produits et services bancaires (particuliers et entreprises)
- tous produits et services bancaires (particuliers)
- opérations de crédit
- épargne
- placements financiers et boursiers
- assurances

- Étendu avec réserves :

néant

➤ Force contraignante des avis

néant

➤ Procédure de traitement des réclamations

Réception de la réclamation à la Boite Postale du médiateur, par la Banque – AR du médiateur avec demande à la Banque de faire une étude du dossier

- recevez-vous directement tous les courriers qui vous sont adressés ? oui non

- envoyez-vous un accusé de réception ? oui non (AR dans les 15 jours en dehors de 1 dossiers retardés pour indisponibilité du médiateur)

- si le dossier est hors champ de compétence, est-il transmis aux services ? oui non

- dans cette dernière hypothèse, nombre de dossiers concernés...

êtes-vous informé des suites données par ces derniers ? oui non

➤ Origine de la saisine) :

saisine par le client ou via des associations ou saisine directe par l'établissement de crédit

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	15
Par l'intermédiaire d'associations	0
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	0
A l'initiative de l'établissement de crédit	0
Total	15

➤ Nombre de réclamations reçues² :

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur	14

Réclamations dans le champs de compétence mais jugées irrecevables par le médiateur	1
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	0
Total des réclamations reçues	15

Motifs d'irrecevabilité invoqués	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	1
Litige ne concernant pas la banque	1
Faits légalement prescrits	1
Action contentieuse en cours	
Opération de crédit	
Épargne	
Assurances	
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	
Surendettement	1
Comptes professionnels	
Autres : non réponses du client à demande de justificatifs	

5/ Analyse par thèmes des réclamations

Vous trouverez ci-dessous une liste préétablie des principaux thèmes abordés. Les rubriques devront être chiffrées. Une catégorie « autres » est prévue pour les cas ne correspondant pas aux thèmes prédéfinis ; si cette catégorie est remplie, vous veillerez à détailler les thèmes et indiquer le nombre de dossiers concernés pour chacun des thèmes.

La ventilation des thèmes abordés doit être présentée d'une part pour l'ensemble des réclamations reçues par le médiateur (traitées + renvoyées vers les services + hors champ de compétence) et d'autre part pour les dossiers recevables traités par le médiateur.

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement du compte : Ouverture, clôture, transfert de compte découvert autorisé/non autorisé interdiction bancaire contestations d'écritures,...	4	4

Moyens de paiement :		
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...)	1	1
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...)	1	1
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement,...)		
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarifification :		
Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt	1	1
Tarifification/fonctionnement de compte titres		
Tarifification/autres		
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...)	4	4
Épargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)	4	4
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...)		
Assurances		
Autres (à détailler et quantifier)		

6/ Analyse des réclamations traitées par le médiateur

➤ Délais de réponse (AR et Dde complémentaire)

Remplir le tableau ci-dessous afin de déterminer le délai moyen global de réponse du médiateur et 'établir une fourchette des délais de réponse.

	En jours	Nombres de dossiers concernés
Délai moyen de réponse		
Dossiers traités dans un délai de moins de 1 mois		15
Dossiers traités dans un délai entre 1 et 2 mois		
Dossiers traités dans un délai de plus de 2 mois		

(

➤ Nombre de conclusions de médiation favorables au client (préciser les causes principales de non satisfaction) cf. tableau ci-dessous

➤ Nombre de conclusions de médiation défavorables au client (préciser les causes principales de non satisfaction) cf. tableau ci-dessous

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	1
	Conclusions partiellement favorables	7
Conclusions défavorables au client		7

N.B : le nombre de conclusions doit être égal au nombre de dossiers recevables traités par le médiateur (sauf cas particuliers à signaler)

➤ Nombre de cas où l’avis du médiateur a été suivi.

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalemment	4
	partiellemment	0
Avis du médiateur non suivi <i>Réponses jamais motivées</i>	Refus de médiation par CA	2
	Par clients	2

➤ Aspects financiers

- montant du préjudice invoqué : minimum, maximum et moyenne
- montant des rétrocessions et indemnisations du préjudice : minimum, maximum et moyenne

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	4 Dde indéterminées 2 Dde 200 €	1 médiation 500 € 2 méd.100%
Maximum par dossier	1 Dde à 6000 € 1 Dde 19000 €	Méd.100% Médiation 50%
Moyenne	3800 €	

➤ Quelques exemples de médiation

4 dossiers classés faute de réponse à Dde complémentaire, après rappel

4 dossiers d’épargne -2 médiation impossible vu les textes

1 dossier 200 € conciliation à 50 % rejet CA

1 défaut de préjudice

4 dossiers de contestation suite à prêt dont 2 conciliations partielles

1 réponse impossible contraction avec les textes

1 contestation de conciliation datant de 11 ans

1 contestation VI 6000.00 € médiation 100%

Rembts retrait frauduleux 290.00 € dans guichet Caisse d’Epargne – rejet C E

7/ Renseignements complémentaires

➤ Statut du compte rendu d’activité du médiateur :

- réservé à la Direction Générale

➤ Moyens mis à la disposition du médiateur

Bureau de réception

➤ Modifications éventuelles de la mission du médiateur par rapport à l'année antérieure.

néant

➤ Élaboration ou évolution éventuelle de la charte de la médiation signée par l'établissement de crédit.

8/ Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges.

Comme chaque année plusieurs dossiers complexes qui, malgré un AR rapide, n'ont obtenu une solution rapide, compte tenu des nombreuses correspondances, du délai de réponse des clients ou de leur avocat ou des réunions nécessaires pour la conclusion.

9/ Propositions et suggestions.

A Caen, le 20 avril 2014.