

# COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ 1<sup>er</sup> semestre 2021

*La notion de « réclamations reçues » ou « dossiers reçus » recouvre l'ensemble des dossiers reçus par le médiateur avant toute décision éventuelle d'orientation des dossiers par ce dernier. La notion de « dossiers ou réclamations recevables traités par le médiateur » concerne les dossiers reçus qui ont été traités et signés directement par celui-ci.*

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

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Languedoc  
CIB 13506

Période du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 30 juin 2021 (1<sup>er</sup> semestre 2021)  
Médiateur du Crédit Agricole du Languedoc : M. Bernard RAMETTE

## 2. Coordonnées du médiateur

Depuis cette date, les coordonnées du médiateur sont :

Site Internet : <https://lemediateur.fbf.fr>

Le médiateur auprès de la FBF - CS 151 - 75422 PARIS CEDEX 09

## 3. Évolution de l'activité

	2018	2019	2020	2021 1 <sup>er</sup> semestre
Dossiers reçus	158	142	117	59
Dossiers recevables traités	30	35	13	11
Dossiers hors champ ou irrecevables	128	107	104	48

## 4. Activité du médiateur

➤ Durée du mandat : 3 ans (fin du mandat le 30/06/2021)

➤ Champ de compétence<sup>1</sup>

Légal

Étendu à :

- tous produits et services bancaires (particuliers et entreprises)
- assurance
- autres (*précisez le domaine ou le type d'opération concerné*).

Étendu avec réserves (*précisez quelles sont les réserves*)

<sup>1</sup> Le champ de compétence à prendre en compte au titre de cette rubrique est à apprécier au regard de la législation en vigueur en 2008.

➤ Force contraignante des avis

- oui  
 non ; Formulation de recommandations, suivies par la Caisse régionale

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

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

- oui  
 non

- envoyez-vous un accusé de réception ?

- oui  
 non

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

- oui pour l'ensemble des dossiers rejetés  
 non

En cas de réponse affirmative :

- indiquez le nombre de dossiers concernés : 48  
- êtes-vous informé des suites données par ces derniers ?

- oui mais pas systématique, toujours possible à ma demande  
 non

➤ Origine de la saisine

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	54
Par l'intermédiaire d'associations	0
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	2
A l'initiative de l'établissement de crédit	0
Autres ( <i>précisez</i> ) : entourage familial du client	3
Total	59

➤ Nombre de réclamations reçues

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur ( <i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i> )	11
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	42
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence ( <i>indiquez dans le tableau ci-dessous les motifs pour lesquels vous avez estimé le dossier irrecevable</i> )	6
Total des réclamations reçues	59

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	
Litige ne concernant pas la banque	
Faits légalement prescrits	
Action contentieuse en cours	
Opération de crédit	1
Épargne	
Assurances	1
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	
Surendettement	1
Comptes professionnels	3
Autres ( <i>précisez et quantifiez par motif</i> )	

## 5. Analyse par thème des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
<b>Fonctionnement du compte :</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
Ouverture, clôture, transfert de compte	7	
Découvert autorisé/non autorisé		
Interdiction bancaire		
Contestations d'écritures,...		
<b>Moyens de paiement :</b>	<b>18</b>	<b>4</b>
Cartes bancaires ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...</i> )	15	3
Chèques ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...</i> )	1	1
Autres moyens de paiement ( <i>virement, prélèvement,...</i> )	2	
<b>Ventes avec primes</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Ventes groupées</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Tarification :</b>	<b>8</b>	<b>2</b>
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	6	1
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres	21	1
<b>Opérations de crédit</b> ( <i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i> )	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Épargne</b> ( <i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i> )	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Placements financiers/boursiers</b> ( <i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...</i> )	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Assurances</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>Autres</b> ( <i>détaillez et quantifiez</i> ) <b>COFFRES-FORTS</b>	<b>11</b>	<b>3</b>
<b>Recouvrement contentieux</b>	1	
<b>Contestation de procédure CR</b>	6	2
<b>Délais de traitement</b>	2	
<b>Demande de facilité financière</b>		
<b>Dysfonctionnement divers</b>	1	
<b>Qualité accueil</b>		
<b>Qualité conseil</b>	1	1
<b>Souscription non souhaitée</b>		
<b>Divers Coffres-forts</b>		

## 6. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

### ➤ Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	65	11
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois	20	2
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois	48	3
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois	88	6

➤ Nombre de conclusions de médiation favorables au client cf. tableau ci-dessous

➤ Nombre de conclusions de médiation défavorables au client cf. tableau ci-dessous

Conclusions	Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables
	Conclusions partiellement favorables
Conclusions défavorables au client	9

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

Suivi des avis	Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalement
	partiellement
Avis du médiateur non suivi*	0

➤ Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	411€	3.000€
Maximum par dossier	20.000€	5.724€
Moyenne	1.855€	4.362€

#### ➤ Quelques exemples de médiation

Sur le premier semestre 2021, les réclamations éligibles à la médiation augmentent et concernent surtout le « chargeback », les tentatives de fraude sur cartes bancaires et des contestations sur la tarification de certaines opérations.

### **7. Renseignements complémentaires**

#### ➤ Statut du compte rendu d'activité du médiateur

- réservé à la Direction Générale
- diffusé dans les services
- public

➤ Modifications éventuelles de la mission du médiateur par rapport à l'année antérieure  
*(champ de compétence, force contraignante des avis, amélioration des modalités de saisine par ex. mise à disposition d'une boîte postale spécifique ou d'une adresse électronique...)*

**La convention avec le Crédit Agricole du Languedoc renouvelée le 15/07/2019 a été résiliée le 30/06/2021.**

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

L'importance accrue des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc...) fait que des informations incomplètes ou parfois fausses circulent et amènent des dépôts de réclamations infondées. Les dossiers de « chargeback » en sont une illustration.

Les tentatives de fraudes sur cartes bancaires sont plus nombreuses et doivent amener l'ensemble des banques à tout entreprendre pour augmenter la fiabilité et la sécurité des paiements surtout dans un contexte où le sans contact se généralise.

### **9. Propositions et suggestions**

Après sept ans et demi de fonctions en tant que médiateur du Crédit Agricole du Languedoc, je remercie la Direction Générale de la Banque pour la confiance qu'elle m'a témoignée tout au long de mon parcours. J'ai également beaucoup apprécié la relation avec les différents services de la Banque qui, avec une grande compétence, ont collaboré au traitement juste et efficace des dossiers.

Je ferai, au final, deux constatations essentielles :

1) Il est, à mes yeux, indispensable que le médiateur, plus encore dans cette période d'isolement liée au COVID, reste proche de la population, puisse écouter et accompagner les demandeurs.

2) les consommateurs de services bancaires appartiennent à deux catégories principales :

a) les bien informés qui doivent disposer en agence de conseillers compétents et aguerris à l'accueil et à l'écoute des clients,

b) les personnes isolées -souvent âgées- qui doivent être protégées et les personnes en situation de fragilité financière pour lesquelles l'anticipation des problèmes est primordiale. Pour atteindre cet objectif, il convient de veiller à la bonne circulation de l'information entre les différents services concernés et le médiateur.