

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2018

1- Nom de l'établissement – code interbancaire – période concernée

Banque Régionale du Crédit Agricole Mutuel Provence Côte d'Azur
Avenue Paul Arène – Les Négadis BP 78 83002 DRAGUIGNAN Cedex
Code interbancaire : CIB 19106

Année : 2018

2 – Coordonnées du Médiateur

Jean - Paul JULIEN

BP 4

04860 PIERREVERT

lemediateur-ca-pca@ajcaudit.fr

3-Evolution de l'activité

Nombre de dossiers du médiateur en 2016: 124, dont par internet :14

Nombre de dossiers reçus en 2017 : 179, dont par internet : 55

Nombre de dossiers reçus en 2018 : 167, dont par internet 93 soit plus de 55%

4 – Activité du médiateur :

Il s'agit de la troisième année du mandat.

Le champ de compétence est légal, les avis ne sont pas contraignant.

Procédures de traitement des réclamations :

Les réclamations sont reçues par courrier et depuis l'été 2016 à partir du site internet directement sur la boîte mail du Médiateur.

Les réclamations qui n'ont pas été traitées, en amont de la saisine du Médiateur, par le service client de la banque font d'abord l'objet d'un rejet, sans information de la banque, sauf cas particulier urgent avec situation délicate.

Le consommateur est invité à saisir à nouveau le Médiateur en cas de désaccord persistant suite à la réponse du service client, après rejet.

Les saisines par mail font l'objet de réponses par mail. Les autres saisines font l'objet de réponses par écrit en courrier simple, ou de préférence par mail, si le consommateur a fourni ses coordonnées.

Une copie systématique des réponses de médiation expédiées aux consommateurs est envoyée par mail au service client de la banque (médiations favorables à la banque) ou à l'interlocuteur désigné (médiation favorable aux consommateurs), accompagné du dossier de saisine.

Nous recevons directement par notre boîte postale tous les courriers du Médiateur.

Sauf exception, Il n'est pas envoyé d'accusé de réception car chaque saisine fait l'objet d'une réponse très rapide.

En cas d'incompétence le client est informé par courrier.

INFORMATIONS STATISTIQUES 2018:

Dossiers traités	61			
médiation acceptée par les deux parties		14	23 %	
médiation favorable à la banque		40		
média. favorable au client refusée par la banque		7		
rejet services de la banque non saisis	88			
Incompétence	18			
Total dossiers reçus	167			
Dont dossiers reçus par internet	93	55,69%		
Thèmes soumis				
fonctionnement compte	42	28,20%	litiges non traités	18
Découvert	10	6,70%		
Interdiction	4	2,7 %	Assurance	2
contestation écriture	11	7,40%	personne morale	1
CB	9	6,10%	compte professionnel	6
CHQ	6	4,10%	Procéd. Judici. en cours	1
autres moyens			politique tarifaire	4
Tarif	17	11,10%	performance produits	0
opération de crédit	21	14,10%	hors délai	0
Epargne	9	6,10%	non client	4
placements fin	8	5,40%	Total	18
Assurances	12	8,10%		
			médiations interrompues	0
TOTAL traité	149	100,00		

Durée moyenne nécessaire à la résolution du litige :

Bien qu'il soit difficile d'établir une moyenne de délai, j'estime que le délai de réponse est compris entre 10 et 15 jours. Seul quelques litiges complexes nécessitent un délai supérieur à 15 jours.

Questions fréquentes et préconisations :

- Malgré les informations précises données sur le site internet du médiateur, on constate toujours un nombre important de saisine qui doivent être rejetées à défaut de traitement préalable par le service clients spécialisé de la banque.

Le taux de rejet est pratiquement de 50% ce qui est considérable. Il y aurait lieu de porter un effort particulier sur ce point par une information des clients, notamment par un message clair lors de l'ouverture des comptes en ligne.

- Nous constatons un nombre important de litiges liés au poids excessifs des frais bancaires surtout en ce qui concerne le public le plus précaire. Il y aurait lieu de mettre en avant de manière plus systématique le contrat « budget protégé » prévu dans la gamme des solutions de la banque et qui est adapté à ces situations.

Fait à PIERREVERT, le 8 mars 2019

Jean-Paul JULIEN, médiateur