

## **COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2019**

### 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 : 2019**

### **2 – Coordonnées du Médiateur**

**Jean - Paul JULIEN**

BP 4

04860 PIERREVERT

[lemediateur-ca-pca@ajcaudit.fr](mailto: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%

Nombre de dossiers reçus en 2019 : 134, dont 69 par internet soit 51%

### **4 – Activité du médiateur :**

Il s'agit de la quatrième année d'activité.

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

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	51			
médiation acceptée par les deux parties		9	23 %	
médiation favorable à la banque		28		
média. favorable au client refusée par la banque		23		
rejet services de la banque non saisis	70			
Incompétence	13			
<b>Total dossiers reçus</b>	<b>134</b>			
Dont dossiers reçus par internet	69	51.49%		
<b>Thèmes soumis</b>				
fonctionnement compte	50	41.22%	<b>litiges non traités incompétence</b>	<b>13</b>
Découvert	12	9.92%		
Interdiction	2	1.65%	Assurance	3
contestation ecriture	3	2.48%	personne morale	0
CB	16	13.22%	compte professionnel	5
CHQ	6	4.96%	Procéd. Judici. en cours	2
autres moyens	0		politique tarifaire	0
Tarif	7	11,10%	performance produits	0
opération de crédit	14	5.79%	hors délai	1
Epargne	0	0%	non client	2
placements fin	7	5,79%	Total	<b>13</b>
Assurances	4	3.31%		
			<b>médiations interrompues</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL traité</b>	<b>121</b>	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 saisines qui doivent être rejetées à défaut de traitement préalable par le service clients spécialisé de la banque.

Le taux de rejet est supérieur à 50% et en légère baisse. Il y aurait lieu de porter un effort particulier sur ce point par une information des clients, notamment lors de l'apparition du problème en agence.

- Nous avons eu à traiter les cas difficiles de réclamation sur la procédure charge back dans des cas liés au paiement de prestation sans CB lors de la faillite de compagnie aérienne et d'agence de voyage. Le sujet, complexe a été traité collégialement par le cercle des médiateurs pour effectuer des réponses homogènes et malheureusement défavorables aux consommateurs..

Nous constatons une baisse de 20% des saisines.

Fait à PIERREVERT, le 23 janvier 2020

Jean-Paul JULIEN, médiateur