

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2020

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 : 2020

2 – Coordonnées du Médiateur

Jean - Paul JULIEN

BP 4

04860 PIERREVERT

lemediateur-ca-pca@ajcaudit.fr

3-Evolution de l'activité

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%
Nombre de dossiers reçus en 2020 :	188, dont 112 par internet soit 60 %

4 – Activité du médiateur :

Il s'agit de la cinquième 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, et sauf avis contraire du client, sont transmises à la banque pour traitement, ce qui permet un traitement rapide et efficace.

Le consommateur est invité à saisir à nouveau le Médiateur en cas de désaccord persistant suite à la réponse du service clients, 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 médiations expédiées aux consommateurs est envoyée par mail au service clients de la banque (médiations favorables à la banque) ou à l'interlocuteur désigné (médiations favorables aux consommateurs), accompagnée du dossier de saisine.

Nous recevons directement par notre boîte postale, ou boîte mail, 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 2020:

Dossiers traités	90			
Médiations acceptées par les deux parties		20	23 %	
Médiations favorables à la banque		50	55%	
Médiations favorables au client refusée par la banque		14	15%	
Médiations refusées par le consommateur		3		
Médiations refusées par les deux parties		3		
Rejet service client de la banque non saisi	70			
Incompétence	28			
Total dossiers reçus	188		Contre 134 en 2019	
Dont dossiers reçus par internet	112	59.57%	Contre 51% en 2019	
Thèmes soumis				
Fonctionnement compte	26	16.25%	Litiges non traités	28
Découvert	4	2.50%	incompétence	
Interdiction	2	1.25%	Assurance	2
Contestation écriture	7	4.38%	Personnes morales	3
CB	58	36.08%	Compte professionnel	5
CHQ	5	3.13%	Procéd. Judici. en cours	4
Autres moyens	3	1.88%	Politique de la banque	1
Tarif	5	3,13%	Performance prodct AMF	2
Opérations de crédit	29	18.13%	Hors délai	4
Epargne	9	5.63%	Non client	7
Placements fin	5	3,13%	Total	28
Assurances	7	4.38%		
Total saisines traitées et rejetées	160	100 %	Médiations interrompues	0

Commentaires sur l'année 2020 :

Le nombre de saisines de l'année 2020 est en hausse remarquable de près de 40% soit 188 contre 134 en 2019.

On observe également une progression des saisines par internet qui totalisent 60% contre 51% en 2019.

Le nombre de saisines traitées est de 90 (47.87%), les saisines rejetées sont de 70 (37.23%) et les incompétences sont de 28 (14.89%) pour un total de 188. Le nombre de saisines traitées est en hausse significative puisque le pourcentage n'était que de 38% en 2019, ce qui laisse apparaître une meilleure information des clients - consommateurs sur la procédure de médiation.

Le nombre d'incompétence de non clients est relativement élevé (7) du fait de la confusion entre CA Provence côte d'azur et CA Alpes Provence.

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 (strictement le même nombre qu'en 2019 soit 70). Néanmoins compte tenu de la hausse significative des saisines, on peut affirmer qu'il existe un réel progrès en ce domaine même si les efforts de pédagogie doivent être poursuivis.

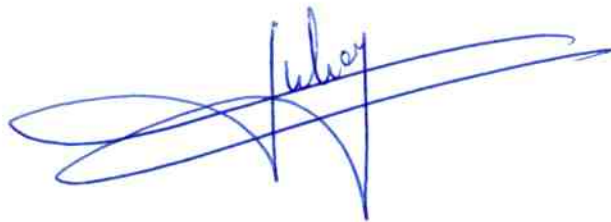
Le taux de rejet passe ainsi de 52% à 38% ce qui doit être considéré comme un net progrès.

- Nous avons constaté une hausse très importante des litiges liés aux achats en ligne par CB. En effet le nombre a pratiquement triplé passant de 13% à 36% des cas de saisine. L'ingéniosité des fraudeurs semble sans limite, avec des faux sites Internet Crédit Agricole (néanmoins ayant l'air de vrais) des faux services fraudes, soit autant d'escrocs qui arrivent à soutirer des informations et codes des consommateurs. L'analyse exhaustive de la jurisprudence de la Cour de Cassation en la matière, menée par le Cercle des Médiateurs, conduit, sauf cas particulier de la délivrance volontaire et avouée des codes, à donner raison aux consommateurs. Néanmoins le médiateur essaie, contrairement à la justice, qui ordonne le remboursement total ou le non remboursement, de faire la part des choses et en équité, s'efforce de répartir équitablement la responsabilité et la prise en charge. Il nous semble qu'il s'agit là d'un point positif de la médiation.
- Dans ce contexte il nous paraît indispensable, au-delà des informations données sur le site en ligne qui permet l'accès aux comptes, d'informer par écrit et de manière solennelle, l'ensemble des clients particuliers que la banque ne demande jamais, ni par téléphone ni par mail, les codes secrets des clients.

- Enfin nous avons également observé que si le système de sécurité alerte le client qu'un nouvel IBAN vient d'être créé à distance, il n'existe aucun moyen, après les heures d'ouverture d'agence, pour que le client puisse réagir et permette ainsi l'interruption d'une fraude en cours. Un message du type « si vous n'êtes pas l'auteur de cette opération merci d'appeler au ... pour permettre une annulation immédiate, serait le bienvenu.

Fait à PIERREVERT, le 22 janvier 2021

Jean-Paul JULIEN, médiateur

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Julien', with a large, sweeping flourish extending to the right.