

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2021

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 : 2021

2 – Coordonnées du Médiateur

Jean - Paul JULIEN

BP 4

04860 PIERREVERT

lemediateur-ca-pca@ajcaudit.fr

3-Evolution de l'activité

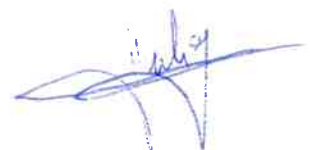
Nombre de dossiers reçus en 2017 :	179, dont par internet : 55
Nombre de dossiers reçus en 2018 :	167, dont par internet 93 soit plus de 55%
Nombre de dossiers reçus en 2019 :	134, dont 69 par internet soit 51%
Nombre de dossiers reçus en 2020 :	188, dont 112 par internet soit 60 %
Nombre de dossiers reçus en 2021 :	203, dont 142 par internet soit 70 %

4 – Activité du médiateur :

Il s'agit de la sixième année d'activité, le contrat de trois années en cours devant prendre fin en septembre 2022.

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 analyse, ce qui permet un traitement rapide et efficace. Néanmoins ce procédé n'est mis en œuvre que dans la mesure où la réclamation se trouve réalisée dans le délai de 2 mois par rapport à la première saisine écrite du client (qui se fait en général auprès de l'agence). Si la réclamation a été faite depuis plus de 2 mois, et conformément aux recommandations de la CECMC, le médiateur traite immédiatement le dossier en faisant lui-même la procédure d'instruction qui est normalement dévolue au service clients. Heureusement cette hypothèse est extrêmement rare, car le médiateur n'a pas les moyens d'investigation du service réclamation de la banque.

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. Une totale indépendance est respectée entre la banque et le médiateur, qui n'utilise ni ne sous-traite aucun service à la banque, hormis le site internet.

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 2021:

Dossiers traités	106		52%	
Médiations acceptées par les deux parties		19	18 %	
Médiations favorables à la banque		69	65%	
Médiations favorables au client refusée par la banque		15	14%	
Médiations refusées par le consommateur		3	3%	
Médiations refusées par les deux parties				
Rejet service client de la banque non saisi	69		34%	
Incompétence	28			
Total dossiers reçus	203		Contre 188 en 2020	
Dont dossiers reçus par internet	142	70%	Contre 60% en 2020	
Thèmes soumis				
Fonctionnement compte	47	26.86%	Litiges non traités	28



2

			incompétence	
Découvert	5	2.86%		
Interdiction	2	1.14%	Assurance	0
Contestation écrite	4	2.29%	Personnes morales	2
CB	67	38.29%	Compte professionnel	15
CHQ	3	1.71%	Procéd. Judici. en cours	0
Autres moyens	6	3.43%	Politique de la banque	2
Tarif	0	%	Performance prod AMF	1
Opérations de crédit	21	12.00%	Hors délai	4
Epargne	5	2.85%	Non client	4
Placements fin	7	4.00%	Total	28
Assurances	8	4.57%		
			Médiations interrompues	
Total saisines traitées et rejetées	175	100 %		0

Commentaires sur l'année 2021 :

Le nombre de saisines de l'année 2021 est en hausse de près de 8% soit 203 contre 188 en 2020. La hausse avait été de 40% en 2019, il y a donc un ralentissement de la progression.

On observe également une progression des saisines par internet qui totalisent 70% contre 60% en 2020.

Le nombre de saisines traitées est de 106 (52%) contre 90 (48%) en 2020, les saisines rejetées sont de 69 (34%) contre 70 en 2020 et les incompétences sont de 28 (14.89%), idem 2020, pour un total de 203. 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 si on évalue la situation sur trois années.

Le nombre d'incompétence de non clients est plus faible (4) du fait que la confusion entre CA Provence côte d'azur et CA Alpes Provence, qui perdure, a été traité dans la majorité des cas hors médiation par renvoi direct au service d'Aix en 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 2 et 10 jours maximums. Seuls quelques rares 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 (pratiquement le même nombre qu'en 2019 et 2020 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% en 2019 à 38% en 2020 et 34% en 2021 ce qui doit être considéré comme un net progrès. A ma connaissance le taux national est proche de 50%

- Nous avons constaté une légère hausse des litiges liés aux achats en ligne par CB. Rappelons que le nombre avait pratiquement triplé passant de 13% à 36% des cas de saisine entre 2020 et 2019 et s'élève désormais à 38%. L'ingéniosité des fraudeurs se poursuit, 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, a conduit, sauf cas particulier de la délivrance volontaire et avouée des codes, à donner raison aux consommateurs. En 2021 l'environnement sécuritaire a été modifié par la mise en place progressive de systèmes éligibles à la norme DSP 2, comme le « Sécuripass » et le 3DSécure renforcé par un deuxième code qui a été expédié par courrier chez les clients. Ces systèmes n'empêchent pas malheureusement les fraudes mais ont pour conséquence la non prise en charge de la fraude par la banque. Dans ces conditions le médiateur n'a que peu de marge de manœuvre dans le cadre des nouveaux systèmes de sécurité et conforte dans la grande majorité des cas la décision de la banque..
- Dans ce contexte il nous paraît toujours 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 les systèmes de paiements type Apple Pay, Samsung Pay et Paylib qui se développent manifestement en France sont également piratés. Dans ces modes de paiements, la double sécurité est partagée entre la banque et le fournisseur du « téléphone-logiciel de paiement », qui chacun détiennent un code. Les premiers cas de fraudes qui sont remontés laissent apparaître des difficultés de compréhension des mécanismes de fraudes et un risque de dilution de responsabilité.

Conséquences financières de la médiation :

Les médiations favorables ont permis aux clients la récupération de 17 159€ de dédommagement.

Fait à PIERREVERT, le 20 janvier 2022

Jean-Paul JULIEN, médiateur

