

## COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2015

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

CREDIT AGRICOLE MUTUEL PYRENEES GASCOGNE 16906  
Période 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2015

### 2. Coordonnées du médiateur

Adresse postale à laquelle à laquelle les clients peuvent vous faire parvenir leurs réclamations :

Monsieur le Médiateur CRCAMPG – BO 40524 – 64010 PAU CEDEX

Adresse électronique : [mediateur-banque@orange.fr](mailto:mediateur-banque@orange.fr)

Site : [lemediateur.lefil.com](http://lemediateur.lefil.com)

Numéros auxquels vous pouvez être joint par le Comité :

- Téléphone fixe : **05.59.110.222**
- Téléphone mobile : **06.23.02.28.47**
- Télécopie : **05.59.27.93.47**

### 3. Evolution de l'activité

Faites une comparaison par rapport à l'année précédente (en nombre de dossiers reçus et traités) et apportez tout commentaire sur l'évolution de l'activité.

	2014	2015
Nombre réclamations reçues	84	82
Réclamations recevables	11	10

Pas d'évolution en quantité, et thèmes de réclamations récurrents.

### 4. Activité du médiateur

Durée du mandat : mandat renouvelé début 2016 pour 3 ans

Champ de compétence :

- Légal
- Etendu à :
  - tous produits et services bancaires (particuliers et entreprises)

- assurance
- autres (précisez le domaine ou le type d'opération concerné)

Etendu avec réserves (précisez quelles sont les réserves)

Force contraignante des avis

- oui
- non

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 (en 2015)
  
- envoyez-vous un accusé de réception ?
  - oui
  - non
  
- si le dossier est hors champ de compétence, est-il transmis aux services ?
  - oui
  - non

En cas de réponse affirmative :

. indiquez le nombre de dossiers concernés : 15

. êtes-vous informé des suites données par ces derniers ?

- oui
- non

Origine de la saisine (quantifiez sur l'ensemble des demandes reçues)

- saisine par le client ou via des associations ou saisine directe par l'établissement de crédit

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	79
Par l'intermédiaire d'associations	3
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	/
A l'initiative de l'établissement de crédit	/
Autres (précisez) :	/
Total	82

## Nombres de réclamations reçues

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	10
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	48
Réclamation que le médiateur a estimée hors du champ de sa compétence (indiquer dans le tableau ci-dessous les motifs pour lesquels vous avez estimé le dossier irrecevable)	24
Total des réclamations reçues	82

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	
Litige ne concernant pas la banque	1
Faits légalement prescrits	
Action contentieuse en cours	6
Opération de crédit	
Epargne	
Assurances	6
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	1
Surendettement	1
Comptes professionnels	9
Autres (précisez et quantifiez par motif)	

## 5. Analyse par thème des réclamations

Thèmes	Nombres de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
<b>Fonctionnement du compte</b>		
Ouverture, clôture, transfert de compte	7	0
Découvert autorisé/non autorisé	5	0
Interdiction bancaire	4	0
Contestations d'écritures	6	2
<b>Moyens de paiement</b>		
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse, ...)	1	0
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification, ...)	2	1
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement, ...)	0	0
<b>Ventes avec primes</b>		
<b>Ventes groupées</b>		
<b>Tarifification</b>		
Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt	4	0
Tarifification/fonctionnement de compte titres	1	0
Tarifification/autres	0	0
<b>Opérations de crédit</b> (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...)	25	6
<b>Epargne</b> (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)	9	0
<b>Placements financiers/boursiers</b> (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre, ...)	1	1
<b>Assurances</b>	11	0
<b>Autres</b> TEG erroné/ Pb hors banque	6	0

## 6. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

### Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	50	10
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois	17	1
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois	54	9
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois	0	0

### Nombre de conclusions de médiation favorables/défavorables au client (précisez dans ce cas si la médiation est totalement ou partiellement favorable)

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	2
	Conclusions partiellement favorables	1
Conclusions défavorables au client		7

### Nombre de cas où l'avis du Médiateur a été suivi

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du Médiateur suivis	totalement	10
	partiellement	0
Avis non suivis		0

## Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	44,03 €	0 €
Maximum par dossier	87 933 €	8 400 €
Moyenne	12 741 €	3 687 €

### Quelques exemples de médiations :

- ✓ Non information sur possibilité de modulation de prêts
- ✓ Refus de transfert d'un PTZ
- ✓ Demande de désolidarisation cautions

## 7. Renseignements complémentaires

- Statut du compte rendu d'activité du médiateur

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

- Moyens mis à la disposition du médiateur

- bureau
- secrétariat
- collaborateurs
- autres (*précisez*)

**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...)

Aucune modification en 2015

### Elaboration ou évolution éventuelle de la charte de la médiation signée par l'établissement de crédit

Un exemplaire (le plus récent) de la charte de médiation devra être transmis en même temps que le rapport du médiateur et de préférence annexé à ce dernier.

Ci-joint l'exemplaire qui vient d'être modifié en avril 2016.

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

- apparition de nouveaux types de litiges : litiges liés au rachat de prêts
- ressenti des clients : difficulté d'une relation plus personnalisée
- temps de réponse des services clients : inférieur à 30 jours
- qualité de l'information sur l'existence du médiateur : information systématique