

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2016

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

CREDIT AGRICOLE MUTUEL PYRENEES GASCOGNE 16906
Période 1^{er} janvier au 31 décembre 2016

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

Site : lemediateur.ca-pyrenees-gascogne.fr

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.

	2016	2015
Nombre réclamations reçues	78	82
Réclamations recevables	17	10

Nombre de dossiers recevables en augmentation de 50% ; beaucoup de demandes concernent les PERP et manque d'information lors de la souscription.

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
- 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 : 7

. 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	78
Par l'intermédiaire d'associations	/
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	/
A l'initiative de l'établissement de crédit	/
Autres (précisez) :	/
Total	78

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)	17
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	54
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)	7
Total des réclamations reçues	78

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	
Litige ne concernant pas la banque	
Faits légalement prescrits	
Action contentieuse en cours	2
Opération de crédit	
Epargne	
Assurances	
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	
Surendettement	1
Comptes professionnels	4
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
Fonctionnement du compte		
Ouverture, clôture, transfert de compte	3	
Découvert autorisé/non autorisé	3	
Interdiction bancaire	1	
Contestations d'écritures	6	2
Moyens de paiement		
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse, ...)	3	
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification, ...)	1	
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement, ...)		
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarifification		
Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt	16	1
Tarifification/fonctionnement de compte titres		
Tarifification/autres	2	1
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...)	12	4
Epargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)	9	6
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre, ...)	1	
Assurances	8	2
Autres TEG erroné/ Pb hors banque	5	1

6. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	64	17
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois	19	1
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 3 mois	67	16
Dossiers traités dans un délai supérieur à 3 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	3
	Conclusions partiellement favorables	2
Conclusions défavorables au client		12

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du Médiateur suivis	totalemment	5
	partiellemment	-
Avis non suivis		-

Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	286 €	2,86 €
Maximum par dossier	69.318 €	6.458,77 €
Moyenne	8.806 €	707 €

Quelques exemples de médiations :

- remboursement PERP/ défaut de conseil
- décompte d'intérêts suite RAT
- contestation ordre de virement

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...)

Modification : boîte postale personnelle

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.

Exemplaire avril 2016.

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

- apparition de nouveaux types de litiges : litiges liés au remboursement de PERP
- temps de réponse des services clients : inférieur à 8 jours
- qualité de l'information sur l'existence du médiateur : information systématique