

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2017

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 2017

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.ca-pyrenees-gascogne@outlook.com

Site : lmediateur.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 | 2017 |
|----------------------------|------|------|
| Nombre réclamations reçues | 78 | 67 |
| Réclamations recevables | 17 | 13 |

Nombre de dossiers recevables stable ; beaucoup de demandes n'ont pas fait l'objet d'un recours préalable auprès du Service Clients de la Caisse.

4. Activité du médiateur

Durée du mandat : mandat renouvelé 22/01/2018 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 : -

. 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 | 64 |
| Par l'intermédiaire d'associations | / |
| Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil | 3 |
| A l'initiative de l'établissement de crédit | / |
| Autres (précisez) : | / |
| Total | 67 |

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) | 13 |
| Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés | 44 |
| 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) | 10 |
| Total des réclamations reçues | 67 |

| 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 | 1 |
| Action contentieuse en cours | 2 |
| Opération de crédit | |
| Epargne | |
| Assurances | |
| Placements boursiers et financiers | 1 |
| Politique tarifaire | |
| Surendettement | 1 |
| Comptes professionnels | 3 |
| Autres (déjà traité par ancien Médiateur) | 1 |

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 | 5 | 0 |
| Découvert autorisé/non autorisé | | |
| Interdiction bancaire | 1 | 0 |
| Contestations d'écritures | 5 | 1 |
| Moyens de paiement | | |
| Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse, ...) | 2 | 1 |
| Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification, ...) | 1 | 0 |
| Autres moyens de paiement (virement, prélèvement, ...) | 2 | 0 |
| Ventes avec primes | | |
| Ventes groupées | | |
| Tarifification | | |
| Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt | 12 | 3 |
| Tarifification/fonctionnement de compte titres | | |
| Tarifification/autres | | |
| Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...) | 13 | 2 |
| Epargne (CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...) | 7 | 0 |
| Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre, ...) | | |
| Assurances | 8 | 6 |
| Autres TEG erroné/ Pb hors banque | 1 | 0 |

6. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

Délais de réponse

| | En jours | Nombre de dossiers concernés |
|--|----------|------------------------------|
| Délai moyen de réponse | 62 | 13 |
| Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois | | |
| Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 3 mois | | 13 |
| Dossiers traités dans un délai supérieur à 3 mois | | |

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 | 0 |
| | Conclusions partiellement favorables | 0 |
| Conclusions défavorables au client | | 13 |

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

| Suivi des avis | | Nombre de dossiers concernés |
|--------------------------|---------------|------------------------------|
| Avis du Médiateur suivis | totalement | 13 |
| | partiellement | - |
| Avis non suivis | | - |

Aspects financiers

| | Montant du préjudice invoqué | Montant des rétrocessions et indemnisations |
|---------------------|------------------------------|---|
| Minimum par dossier | 413 | 0 |
| Maximum par dossier | 9458 | 0 |
| Moyenne | 1310 | 0 |

Quelques exemples de médiations :

- Frais bancaires pour émission de chèques en IB,
- Calcul intérêts sur remboursement anticipé prêt
- Remboursement suite fraude sur Internet

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...)

Amélioration du site Internet

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 2018

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

- légère réduction du nombre de saisines
- rares sont les consommateurs qui s'adressent préalablement au service clients de la Banque, retardant ainsi la prise en compte de leur dossier.
- qualité de l'information sur l'existence du médiateur : information systématique