COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ 2016

ÉLÉMENTS À COMMUNIQUER

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

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL BRIE PICARDIE
500, rue Saint Fuscien 80095 AMIENS CEDEX 3
Code interbancaire : 18706
Période du 1er janvier au 31 décembre 2016

2. Coordonnées du médiateur

Maitre DUPUY Philippe
38 Rue Gambetta
80110 MOREUIL
Tél 03 22 09 98 29
Mail : ph.dupuy@hotmail.fr

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent faire parvenir leurs réclamations au Médiateur :

Monsieur le Médiateur de la CRCAM BRIE PICARDIE
CS 79400
80094 AMIENS CEDEX 3

www.lemediateur.ca-briepicardie.net

3. Évolution 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.

L'activité en volume au titre des sollicitations du Médiateur est en légère augmentation comparativement à l'année précédente (137 contre 127). Le nombre de médiations rendues a diminué (20 contre 34). En 2016, 19,7% des clients ont contesté les décisions apportées à leur demande par le Service Réclamations Clients, contre 30% en 2015. Comme l'année précédente, 58,5% des clients s'adressent directement au Médiateur avant même de solliciter leur agence ou le Service Réclamations Clients. Le délai moyen de traitement est sensiblement identique (53 jours contre 55).

Activité du médiateur

➢ Durée du mandat 3 ans renouvelable

➢ Champ de compétence[1]

☒ Légal

☐ Étendu à :

○ tous produits et services bancaires (particuliers et entreprises)

○ assurance

○ autres *(précisez le domaine ou le type d'opération concerné).*

☒ Étendu avec réserves : commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par le Crédit Agricole Brie Picardie.

➢ 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 Existence d'une boite postale au nom de Monsieur le Médiateur et d'un site internet dédié.

☐ non

- envoyez-vous un accusé de réception ?

☒ oui

☐ non

- si le dossier est **hors champ de compétence**, est-il transmis aux services[2] ?

☒ oui

☐ non

En cas de réponse affirmative : - indiquez le nombre de dossiers concernés : **39**……
- êtes-vous informé des suites données par ces derniers ?
☐ oui
☒ non

[1] Le champ de compétence à prendre en compte au titre de cette rubrique est à apprécier au regard de la législation en vigueur en 2008.

[2] Précisez, si possible, si cette orientation concerne ***l'ensemble des dossiers rejetés*** ou ***seulement*** les demandes ***n'ayant pas épuisé l'ensemble des recours internes*** ou encore ***seulement celles rejetées pour incompétence*** du médiateur ***sur le fond*** de la requête.

➢ 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	137
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	137

➢ Nombre de réclamations reçues[3]

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur *(entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)*	24
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	74
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence *(indiquez dans le tableau ci-dessous les motifs pour lesquels vous avez estimé le dossier irrecevable)*	39
Total des réclamations reçues	137

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	
Épargne	
Assurances	
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	28
Surendettement	2
Comptes professionnels	3
Autres *(précisez et quantifiez par motif)*	

[3] Les dossiers en cours d'instruction au 31/12/16 doivent être comptabilisés au titre de l'exercice 2016.

4. Analyse par thème des réclamations

Vous trouverez ci-dessous une liste préétablie des principaux thèmes abordés. Les rubriques devront être chiffrées. Une catégorie « autres » est prévue pour les cas ne correspondant pas aux thèmes prédéfinis ; si cette catégorie est remplie, vous veillerez à détailler les thèmes et indiquer le nombre de dossiers concernés pour chacun des thèmes.

La ventilation des thèmes abordés doit être présentée d'une part pour l'ensemble des réclamations reçues par le médiateur (traitées + renvoyées vers les services + hors champ de compétence) et d'autre part pour les dossiers recevables traités par le médiateur.

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement du compte :	**20**	**3**
Ouverture, clôture, transfert de compte	17	3
Découvert autorisé/non autorisé		
Interdiction bancaire	3	
Contestations d'écritures,…		
Moyens de paiement[4] :	**15**	**4**
Cartes bancaires *(suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse, ...)*	7	4
Chèques *(suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification, ...)*	6	
Autres moyens de paiement *(virement, prélèvement, ...)*	2	
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarification :	**40**	**2**
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	25	1
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres	15	1
Opérations de crédit *(refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...)*	**18**	**2**
Épargne *(CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...)*	**11**	**5**
Placements financiers/boursiers (*opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre, ...)*	**1**	
Assurances	**9**	**6**
Autres *(Successions, Contentieux Surendettement, Services)*	**23**	**2**

[4] Détaillez en fonction du moyen de paiement

5. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

➢ Délais de réponse

Remplissez le tableau ci-dessous afin de déterminer le délai moyen global de réponse du médiateur et d'établir une fourchette des délais de réponse.

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	53	20*
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		2
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		18

*24 dossiers concernés moins 4 dossiers médiations classées « sans suite », les clients n'ayant pas retourné le bordereau de saisine complété et signé à M. le Médiateur.

➢ Nombre de conclusions de médiation favorables au client *(précisez dans ce cas si la médiation est totalement ou partiellement favorable) cf. tableau ci-dessous*

➢ Nombre de conclusions de médiation défavorables au client *(précisez les causes principales de non satisfaction) cf. tableau ci-dessous*

Conclusions		Nombre de dossiers concernés*
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	3
	Conclusions partiellement favorables	2
Conclusions défavorables au client		15

*24 dossiers concernés moins 4 dossiers médiations classées « sans suite », les clients n'ayant pas retourné le bordereau de saisine complété et signé à M. le Médiateur.

N.B. : le nombre de conclusions doit être égal au nombre de dossiers recevables traités par le médiateur (sauf cas particuliers à signaler)

➢ Nombre de cas où l'avis du médiateur a été suivi

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés*
Avis du médiateur suivi	totalement	20
	partiellement	
Avis du médiateur non suivi**		

*24 dossiers concernés moins 4 dossiers médiations classées « sans suite », les clients n'ayant pas retourné le bordereau de saisine complété et signé à M. le Médiateur.

➢ Aspects financiers

- montant du préjudice invoqué : minimum, maximum et moyenne
- montant des rétrocessions et indemnisations du préjudice : minimum, maximum et moyenne

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	0	0
Maximum par dossier	7 067	1 409
Moyenne	1 767	470

➢ Quelques exemples de médiation

.....

Défaut de conseil et d'information sur produits d'épargne contractuels
Demandes de clôture de produits d'épargne retraite qui sont des produits réglementés et permettant des avantages fiscaux.
Demandes de substitution d'assurance décès invalidité sur contrat de prêt habitat en cours.

6. Renseignements complémentaires

➢ Statut du compte rendu d'activité du médiateur

- ☐ diffusé dans les services
- ☐ réservé à la Direction Générale
- ☑ public (sur le site Internet ou sur demande)

➢ 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 ...)*

…Néant.....

➢ Élaboration ou évolution éventuelle de la charte de la médiation signée par l'établissement de crédit.
Charte actualisée en décembre 2015 annexée au présent document.
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.

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

- apparition de nouveaux types de litiges

.....

- ressenti des clients

.....

- temps de réponse des services clients

.....

- qualité de l'information sur l'existence du médiateur

.....information diffusée en agence, sur les relevés de compte, sur le site internet.

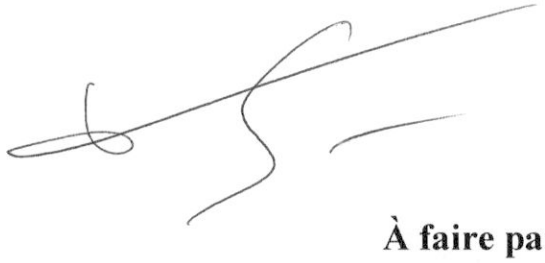
.....

8. Propositions et suggestions

.....
.....
.....
.....
.....
.....

A Amiens le 13 juin 2017,

M. Philippe DUPUY



À faire parvenir à l'adresse suivante :

BANQUE DE FRANCE
Secrétariat du Comité de la Médiation Bancaire
CC – 18-1173
75049 PARIS Cedex 01
ctemediation@banque-france.fr

CRÉDIT AGRICOLE
BRIE PICARDIE
Banque & Assurance

ANNEXE 1

CHARTE DE LA MEDIATION BANCAIRE DU CREDIT AGRICOLE BRIE PICARDIE

En application de l'article L316-1 du code monétaire et financier consacré à la Médiation dans sa rédaction issue de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la Consommation, et de l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients (Titre I, Art.2, al.8b), Le Crédit Agricole Brie Picardie a mis en place une instance de Médiation.
La procédure de Médiation a pour objet de faciliter le règlement amiable des différends avec la clientèle de personnes physiques de la banque.

1. Le Médiateur est une personnalité extérieure au Crédit Agricole Brie Picardie, reconnue pour sa compétence et son impartialité. Il exerce sa mission en toute indépendance pour une durée de 3 ans à compter du jour de sa nomination. Une commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation veille notamment à garantir l'indépendance et l'impartialité des Médiateurs.

2. Après épuisement des recours auprès de l'agence et du Service Qualité Clients, ou en l'absence de réponse de la Caisse Régionale dans un délai de 2 mois à réception de la réclamation, le Médiateur peut être saisi par tout client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. La saisine s'opère en français par courrier ou par courriel via le site internet du Médiateur : www.lemediateur.ca-briepicardie.net. Il peut également être saisi par la banque.

3. Le Médiateur a compétence sur tous les différends relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus dans le cadre des titres I et II du livre III du code monétaire et financier relatifs aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du même code ou de ceux dont elle assure directement la gestion. Le Médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement, à l'exception toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

4. Il n'a pas compétence pour se prononcer sur des litiges résultant d'une divergence d'appréciation du risque lié à une opération de crédit ou sur des litiges relatifs à la gestion de contrats d'assurance, ces derniers étant du ressort de la Médiation assurance. Dans ce cas, le Médiateur du Crédit Agricole Brie Picardie transmet les éléments de la saisine au Médiateur des assurances. De même, le Médiateur n'a pas compétence pour examiner un différend portant sur la politique tarifaire de la banque ou sur des litiges portant sur des faits trop anciens.

5. Le Médiateur statue dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de sa saisine aux parties, sous réserve de la production par celles-ci de l'ensemble des pièces constitutives du dossier.
   La saisine du Médiateur suspend la prescription pendant ce délai. A tout moment le demandeur peut mettre un terme à la procédure de Médiation. Chaque partie conserve le droit de saisir une juridiction.
   L'introduction d'une action contentieuse fait obstacle à la saisine du Médiateur ; elle met fin à sa mission si le litige lui a déjà été soumis. La procédure de Médiation est gratuite pour le client.

6. Le Médiateur est tenu au secret. Il peut recueillir toutes les informations relatives au différend aussi bien auprès du client que du Service relations clientèle. Le Crédit Agricole Brie Picardie s'engage à transmettre au Médiateur, dans les meilleurs délais, les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier. A cet effet, le client délie le Crédit Agricole Brie Picardie du secret bancaire le concernant pour les besoins de la Médiation. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

7. Le Médiateur émet une recommandation motivée en droit et en équité sur le différend. Il peut également, dans les litiges qui ne résultent pas d'une divergence d'appréciation du risque lié à une opération de crédit ou à la gestion d'un contrat d'assurance, proposer toutes mesures propres à résoudre la difficulté.

8. L'avis du Médiateur ne lie pas les parties. Le Médiateur transmet son avis directement aux parties.
   Lorsqu'elles décident de s'y conformer, elles établissent un constat d'accord. Dans ce cas, le Crédit Agricole Brie Picardie s'assure de la mise en œuvre de la recommandation et en informe le Médiateur.