

## COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ

**ANNÉE 2020**

*La notion de « réclamations reçues » ou « dossiers reçus » recouvre l'ensemble des dossiers reçus par le médiateur avant toute décision éventuelle d'orientation des dossiers par ce dernier. La notion de « dossiers ou réclamations recevables traités par le médiateur » concerne les dossiers reçus qui ont été traités et signés directement par celui-ci.*

### **Nom de l'établissement (et code interbancaire CIB)**

**CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU NORD EST  
CIB 10206**

### **Coordonnées du médiateur**

**Gilbert PATIERNO**

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent vous faire parvenir leurs réclamations<sup>1</sup> :  
**17 Place de l'Étameur 76000 ROUEN**
- Adresse électronique : **contact@lemediateur-creditagricole-nord-est.com**
- Site Internet : **www.le-mediateur-creditagricole-nord-est.com/**
- Numéros pour joindre le médiateur:
  - Téléphone fixe : **02 35 07 59 10**
  - Télécopie : **02 35 15 41 54**

## Activité du médiateur

➤ Durée du mandat **3 ans**

➤ Champ de compétence (\*)

- Légal
- Étendu à :
  - tous les produits et services bancaires (particuliers et entreprises)
  - assurances
  - autres
- Étendu avec 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, il est également traité par le Médiateur.

- 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

- *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	84
Par l'intermédiaire d'associations	
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	5
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Autres : Protect. Juridique, Asso consommat ....	8
<b>Total</b>	<b>97</b>

➤ Nombre de réclamations reçues

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur ( <i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée</i> )	19
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	44
Réclamations hors du champ de sa compétence ( <i>les motifs pour lesquels les dossiers sont irrecevables sont indiqués dans le tableau ci-dessous</i> )	34
<b>Total des réclamations reçues</b>	<b>97</b>

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	5
Litige ne concernant pas la banque	1
Faits légalement prescrits	1
Action contentieuse en cours	
Opération de crédit	
Épargne	
Assurances	1
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	3
Surendettement	
Comptes professionnels	6
Octroi de crédit	2
Dossier concernant une autre Caisse Régionale	14
Saisine par une tierce personne	1

## Analyse par thème des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
<b>Fonctionnement du compte :</b>		
Ouverture, clôture, transfert de compte	} 29	2
Découvert autorisé/non autorisé		1
Interdiction bancaire	1	
Contestations d'écritures,...	4	
<b>Moyens de paiement<sup>2</sup> :</b>		
Cartes bancaires ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse, ...</i> )	11	4
Chèques ( <i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification, ...</i> )	3	2
Autres moyens de paiement ( <i>virement, prélèvement, ...</i> )	9	1
<b>Ventes avec primes</b>		
<b>Ventes groupées</b>		
<b>Tarifification :</b>		
Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt	7	
Tarifification/fonctionnement de compte titres		
Tarifification/autres		1
<b>Opérations de crédit</b> ( <i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i> )	14	3
<b>Épargne</b> ( <i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i> )	3	
<b>Placements financiers/boursiers</b> ( <i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre, ...</i> )		
<b>Assurances</b>	7	
<b>Autres dont chargeback</b>	8	5

## Analyse des réclamations traitées par le médiateur

### ➤ Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	79	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		2
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		7
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois et inférieur à 3 mois		10

### ➤ Nombre de conclusions de médiation favorables au client *cf. tableau ci-dessous*

### ➤ Nombre de conclusions de médiation défavorables au client *cf. tableau ci-dessous*

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables au client	Conclusions totalement favorables	4
	Conclusions partiellement favorables	1
Conclusions défavorables au client		14

### ➤ Nombre de cas où l'avis du médiateur a été suivi par la CRCA

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalemment	14
	partiellement	3
Avis du médiateur non suivi		2
En instance de prise de position par le Crédit Agricole		-

➤ Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	109,82	150
Maximum par dossier	11 600,00	1 653,99
Moyenne	1 501,47	133,60

**Commentaires du Médiateur**

➤ Une proportion importante de dossiers dans lesquels le client n'a apparemment pas compris que les recours internes devaient être épuisés auprès du Service Client du siège de la Caisse Régionale.

Gilbert PATIERNO  
Médiateur  
Diplôme Universitaire ICP