

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ

ANNÉE 2016

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 réclamations¹ :
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**

Évolution de l'activité par rapport à l'année précédente

Les thèmes de réclamations sont plutôt semblables, le nombre de réclamations est en augmentation.

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 réorienté par le Médiateur.

- oui
- non

En cas de réponse affirmative : - indiquez le nombre de dossiers concernés : **22**

- 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	108
Par l'intermédiaire d'associations	
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	
A l'initiative de l'établissement de crédit	5
Autres :	
Total	113

➤ 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>)	53
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	38
Réclamations hors du champ de sa compétence (<i>les motifs pour lesquels les dossiers sont irrecevables sont indiqués dans le tableau ci-dessous</i>)	22
Total des réclamations reçues	113

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	
Litige ne concernant pas la banque	2
Faits légalement prescrits	
Action contentieuse en cours	
Opération de crédit	
Épargne	
Assurances	
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	2
Surendettement	1
Comptes professionnels	8
Octroi de crédit	
Dossier concernant une autre Caisse Régionale	9

Analyse par thème des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement du compte :		
Ouverture, clôture, transfert de compte	} 6	1
Découvert autorisé/non autorisé		
Interdiction bancaire	2	2
Contestations d'écritures,...	8	9
Moyens de paiement² :		
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...</i>)	} 5	4
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...</i>)		
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement,...</i>)		1
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt		
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres		
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	5	6
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	4	8
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...</i>)	1	1
Assurances	1	16
Autre :		
Dépôt de pièces	4	1

Analyse des réclamations traitées par le médiateur

➤ Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	48	
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		12
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		13
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		13

➤ 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	29
	Conclusions partiellement favorables	
Conclusions défavorables au client		9

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalemment	35
	partiellement	1
Avis du médiateur non suivi		2

➤ Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	111 €	60 €
Maximum par dossier	10 000 €	1 940 €
Moyenne	1691 €	287 €

Commentaires du Médiateur

➤ Quelques désaccords fréquents :

- Demandes de remboursement des sommes versées dans le cadre des contrats PERP
- Demandes de renégociation des assurances ADI des contrats de prêt, étayées par des offres de Compagnies d'Assurances concurrentes.

Gilbert PATIERNO
Médiateur
Diplômé Universitaire ICP