

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITÉ 2017

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.

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

CREDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

2. Coordonnées du médiateur : Jean VAN GHELDER

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent vous faire parvenir leurs réclamations¹ :
Crédit Agricole Nord de France CS 70386 62027 ARRAS cedex

Adresse électronique : mediateur.ca.norddefrance@gmail.com

Site internet : <http://mediateur.ca-norddefrance.fr>

3. Évolution de l'activité

2014 : 313 saisines et 66 traités

2015 : 268 saisines et 65 traités

2016 : 281 saisines et 66 traités

2017 : 371 saisines et 82 traités

Augmentation du nombre de saisines et de dossiers recevables en 2017 par rapport à 2016. Beaucoup de clients n'ont toutefois pas épuisé les voies de recours internes préalables à la médiation.

4. Activité du médiateur

➤ Durée du mandat ... **3 ans renouvelable**

➤ Champ de compétence²

Légal

Étendu à :

tous produits et services bancaires (particuliers)

assurance IARD et ADI : pour la commercialisation

Assurance-vie : Oui

¹ Adresse destinée à figurer dans le répertoire publié sur le site internet de la Banque de France

² 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.

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

Étendu 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 services³ ?

OUI
non

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

- **41 dossiers hors champ de compétence**
- **248 dossiers n'ayant pas épuisé les recours internes**
 - 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	366
Par l'intermédiaire d'associations	3
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	1
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Autres (<i>précisez</i>) : non client	1
Total	371

³ 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.

➤ Nombre de réclamations reçues⁴

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur (<i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i>)	82
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	248
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence (<i>indiquez dans le tableau ci-dessous les motifs pour lesquels vous avez estimé le dossier irrecevable</i>)	41
Total des réclamations reçues	371

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	1
Litige ne concernant pas la banque	
Faits légalement prescrits	
Action contentieuse en cours	21
Opération de crédit	5
Épargne	
Assurances	
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	
Surendettement	
Comptes professionnels	14
<i>Autres (précisez et quantifiez par motif)</i>	

2. Analyse par thèmes des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement du compte :	48	14
Ouverture, clôture, transfert de compte	25	6
Découvert autorisé/non autorisé	7	2
Interdiction bancaire	8	2
Contestations d'écritures,...	8	4
Moyens de paiement⁵ :	43	12

⁴ Les dossiers en cours d'instruction au 31/12/17 doivent être comptabilisés au titre de l'exercice 2017.

Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse,...</i>)	29	9
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification,...</i>)	11	2
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement,...</i>)	3	1
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarifification :	133	19
Tarifification/fonctionnement de compte de dépôt	128	18
Tarifification/fonctionnement de compte titres	1	
Tarifification/autres	4	1
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	60	20
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	40	12
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre,...</i>)	6	1
Assurances	28	3
Autres (<i>détaillez et quantifiez</i>)	13 4 successions 1 CNIL	1

3. Analyse des réclamations traitées par le médiateur

➤ Délais de réponse

	En jours	Nombres de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	23	78
Dossiers traités dans un délai de moins d'1 mois		63
Dossiers traités dans un délai entre 1 et 2 mois		14
Dossiers traités dans un délai de plus de 2 mois		1

➤ 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	19
	Conclusions partiellement favorables	9
Conclusions défavorables au client		50

*N.B. : le nombre de conclusions doit être égal au nombre de dossiers recevables traités par le médiateur (sauf cas particuliers à signaler) : **78 conclusions sur 82 dossiers recevables : => 4 dossiers non traités car les clients n'ont pas envoyé la charte et le formulaire de saisine signé même après relance.***

- **Précisions sur les conclusions défavorables au client** (principales causes):
 - Contestations paiements carte sur internet alors que le client a communiqué ses coordonnées carte
 - Demandes de remboursement PERP hors du cadre légal
 - Contestation du TEG
 - Refus de substitution d'assurance ADI
 - ...

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalemment	78
	partiellement	
Avis du médiateur non suivi*		

**Précisez les motifs pour lesquels l'avis n'a pas été suivi :*

➤ 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	18 534€	8 034€
Moyenne	1 549€ pour 49 dossiers	698 € pour 20 dossiers

6. Renseignements complémentaires

➤ 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 ...*)

- 144 saisines (soit 39%) ont été adressées via le site du médiateur mis en place depuis 2016.