

Rapport année 2018.Article 4 convention CRCAM de Normandie

Le médiateur a reçu 182 demandes dont 77 par la poste et 105 par le site internet. La plupart étaient irrecevables en l'état les recours amiables auprès de la banque n'étant pas épuisés, le service qualité satisfaction client n'étant pas saisi auparavant.

28 dossiers ont été traités et terminés sur cette année, étant rappelé que 6 dossiers étaient encore encours fin d'année.

On a 15.38 % de demandes initiées et terminées sur 2018, le surplus n'étant pas revenu soit 84.62%, ce qui suppose un accord ou un abandon du demandeur.

Les questions rencontrées portent sur des soucis de frais en tous genres(9), des cartes bancaires piratées(6), de chèque falsifié(1), des erreurs de la banque(4), et enfin 8 cas divers.

Le médiateur n'a pas refusé de dossiers, mais n'y a pas donné suite dans certains cas. Aucune médiation n'a été interrompue.

Sur les 28 dossiers, 9 ont reçu une issue favorable(32.14%), 9 ont fait l'objet de refus de la proposition par la banque(32.14%), 6 ont fait l'objet d'un refus de proposition de la part du médiateur, pour demande injustifié ou abusive(donc au profit de la banque), soit 21.42%, enfin 4 propositions ont été refusées par le demandeur(14.28%).

Le délai de traitement des dossiers est de 70 jours en moyenne. Il n'y a pas eu de litiges transfrontaliers.

A la connaissance du médiateur les propositions abouties ont été exécutées.

Il est à noter une augmentation des demandes, par rapport à l'année précédente(182 contre 166), soit environ 10% d'augmentation, les demandes annuelles apparaissant maintenant stabilisées.

Le médiateur a suivi une formation auprès du Cercle des médiateurs bancaires le 21 mars 2018(jurisprudence droit de la consommation en matière bancaire) et le 18 mars 2019(relations avec la CECMC-échanges de vue sur les bonnes pratiques).

La médiation s'est avérée plus efficace que l'année précédente, mais il faut rappeler que les dossiers restants sont les plus délicats, notamment quand il s'agit de fraude à la carte bancaire, les escrocs faisant preuve de beaucoup d'imagination et les dangers de ce chef devraient être plus intensément rappelés par la banque.

Avranches, le 28 mars 2019.

R. BOIS médiateur à la consommation CRCAM de Normandie



RAPPORT d'ACTIVITE du médiateur de la Consommation du CREDIT AGRICOLE NORMANDIE

EXERCICE 2018

<p style="text-align: center;">COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2018 Du médiateur de la consommation du Crédit Agricole Normandie</p>
--

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

Caisse Régionale de Crédit Agricole NORMANDIE

Code interbancaire : 16606

Période : dossiers reçus et traités par le médiateur entre le 1/01/2018 et le 31/12/2018

2/ Coordonnées du médiateur

- Adresse postale à laquelle les clients peuvent vous faire parvenir leurs réclamations

Monsieur le Médiateur du Crédit Agricole Normandie

BP411 50303 SAINT MARTIN DES CHAMPS CEDEX

- Site Web : <https://www.mediateur-ca-normandie.fr/>

3/ Evolution de l'activité

- Nombre de dossiers traités en 2005 : 2
- Nombre de dossiers traités en 2006 : 3
- Nombre de dossiers traités en 2007 : 7
- Nombre de dossiers traités en 2008 : 14
- Nombre de dossiers traités en 2009 : 12
- Nombre de dossiers traités en 2010 : 11
- Nombre de dossiers traités en 2011 : 23
- Nombre de dossiers traités en 2012 : 24
- Nombre de dossiers traités en 2013 : 15
- Nombre de dossiers traités en 2014 : 13
- Nombre de dossiers traités en 2015 : 13
- Nombre de dossiers traités en 2016 : 9
- Nombre de dossiers traités en 2017 : 20
- Nombre de dossiers traités en 2018 : 28

4/ Activité du médiateur

→ Durée du mandat : 3 ans

→ Champ de compétence :

- Légal
- Etendu à tous produits et services bancaires (particuliers et entreprises)

→ Force contraignante des avis : Non

→ Procédure de traitement des réclamations

Réception de la réclamation à la Boîte Postale du médiateur, par la Banque – AR du médiateur avec demande à la Banque de faire une étude du dossier

- Recevez-vous directement tous les courriers qui vous sont adressés ? Non
- Envoyez-vous un accusé de réception ? Oui
- Si le dossier est hors champ de compétence, est-il transmis aux services ? Oui

→ Nombre de réclamations reçues :

Réclamations	Nombre
Demandes reçues	182 dont 77 par la poste et 105 par le site internet
Demandes recevables, initiées et terminées en 2018	28 (6 dossiers étaient encore en cours fin d'année)

5/ Analyse par thèmes des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Frais en tous genres	9
Cartes bancaires piratées	6
Chèque falsifié	1
Erreurs de la banque	4
Cas divers	8
TOTAL	28

Le médiateur n'a pas refusé de dossiers mais n'y a pas donné suite dans certains cas. Aucune médiation n'a été interrompue.

6/ Analyse des réclamations traitées par le médiateur

→ Délai de réponse

Délai de traitement des dossiers en moyenne	70
--	----

Il n'y a pas eu de litiges transfrontaliers.

→ Nature des conclusions de médiation

Conclusions	Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	9 (32,14%)
Refus de la proposition par la banque	9 (32,14%)
Refus de proposition de la part du médiateur	6 (21,42 %)
Refus de proposition par le demandeur	4 (14,28 %)
TOTAL	28 (100 %)

A la connaissance du médiateur, les propositions abouties ont été exécutées. Il est à noter une augmentation des demandes par rapport à l'année précédente (182 contre 166) soit environ 10% d'augmentation, les demandes annuelles apparaissant maintenant stabilisées. Le médiateur a suivi une formation auprès du Cercle des médiateurs bancaires le 21 mars 2018 (jurisprudence droit de la consommation en matière bancaire) et le 18 mars 2019 (relations avec la CECMC-échanges de vue sur les bonnes pratiques).

La médiation s'est avérée plus efficace que l'année précédente mais il faut rappeler que les dossiers restants sont les plus délicats, notamment quand il s'agit de fraude à la carte bancaire, les escrocs faisant preuve de beaucoup d'imagination et les dangers de ce chef devraient être plus intensément rappelés par la banque.

Avranches, le 28 mars 2019

René BOIS
Médiateur à la consommation
CRCAM de Normandie