

RAPPORT D'ACTIVITE.ANNEE 2019.article 4 convention CRCAM de Normandie.

Le médiateur a reçu 176 demandes,114 par le site internet et 62 par la poste.La plupart,comme habituellement,étaient irrecevables en l'état,les recours auprès de la banque n'étant pas épuisés,le service relation client n'ayant pas été saisi.

35 dossiers ont été traités et terminés sur l'année,6 dossiers étant en attente au 31/12.On a donc 19.88% de dossiers terminés,le surplus de 80.12% n'étant pas revenu,ce qui suppose un accord en amont ou l'abandon de la demande.

Les questions rencontrées portent sur les problèmes de frais(10) ,de piratage de compte ou carte bancaire(9),des problèmes de gestion de comptes (3)la recherche de la responsabilité de la banque notamment pour défaut de conseil(11),un problème de chèque falsifié,enfin 2 dossiers ont été arrêtés un accord ayant été trouvé,avant proposition.

Le médiateur n'a pas refusé de dossiers,mais il n'a pas donné suite dans certains cas.

Sur les 35 dossiers 11 ont trouvé une issue favorable la proposition étant acceptée(31.42%).14 ont fait l'objet de rejet du médiateur,pour demande déraisonnable,injustifiée ou abusive(donc au profit de la banque) soit40%.La banque a refusé 9 propositions,soit 25.7%.Enfin un client a refusé la proposition,soit 2.8% et 2 dossiers ayant été arrêtés,un accord étant trouvé avant proposition.

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

Les propositions abouties ont été exécutées(à la connaissance du médiateur).

Le nombre de dossiers est stable(176 contre 182 en 2018),la moyenne annuelle étant de 180 demandes.

Le médiateur a reçu une formation auprès du Cercle des médiateurs bancaires le 18 mars 2019 (relations avec le CECMC et bonnes pratiques) et le 28 novembre 2019(moyens de paiement et sécurité des moyens de paiements).

La médiation est aussi efficace que l'année dernière,étant rappelé que les dossiers arrivant chez le médiateur sont souvent délicats,pour n'avoir pas eu auparavant de solution amiable.

Le nombre des demandes rejetées par le médiateur a augmenté,les demandes de remises de frais notamment étant non justifiées,du fait de remise précédentes de la banque.Par ailleurs la négligence grave en matière de détention de carte bancaire a été parfois retenue.Enfin les demandes pour défaut de conseil ont été pour la plupart écartées,comme non fondées.

Le médiateur déplore enfin trop de demandes mal dirigées,émanant de clients du CA NORMANDIE SEINE,les deux banques étant souvent confondues sur internet.

AVRANCHES LE5 MARS 2020.

R.BOIS médiateur de la consommation CRCAM de Normandie.