

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE.ANNEE 2020.

Document établi par René BOIS, médiateur de la consommation de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie.

PREAMBULE.

Le médiateur de la consommation est chargé de tenter de résoudre à l'amiable les litiges qui naissent entre la banque (en l'occurrence le CA NORMANDIE), et ses clients particuliers uniquement. Il a été nommé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la consommation pour une période de 3ans. En l'occurrence, le médiateur exerce ses fonctions depuis 2016, la période ayant été renouvelée en 2019.

Dans le cadre de ses fonctions qu'il exerce de manière indépendante, il a signé avec le CA NORMANDIE une convention de médiation bancaire définissant les droits et obligations des parties. L'article 4 de cette convention prévoit que tous les ans le médiateur rédige un rapport faisant état de son activité. C'est l'objet de ce document.

Il sera traité des dossiers reçus pendant l'année en nombre et en type de réclamation dans un premier chapitre et dans un second les observations sur cette activité et des informations complémentaires.

Chapitre 1. NOMBRE DE DOSSIERS TRAITES ET TYPE DE DEMANDES.

A. NOMBRE

Le médiateur a reçu 164 réclamations, dont 29 par voie postale et 135 par le site internet. Sur ce nombre, le médiateur a ouvert 22 dossiers relevant de sa compétence, soit 13.41%,le surplus soit 142 demandes (84.59%),ne pouvait être traité, principalement parce que les voies internes n'étaient pas épuisées (notamment pas de demandes auprès du service client de la banque).Il sera fait observé que dans ce nombre apparaissent 30 dossiers où le médiateur n'était pas compétent territorialement (la confusion récurrente des clients de la CRCAM NOMANDIE SEINE, banque voisine !) et 8 dossiers hors de compétence du médiateur.

B. LES 22 DOSSIERS OUVERTS ET TRAITES.

11 des dossiers ouverts n'ont pas fait l'objet d'une proposition de médiation, les demandes s'avérant à l'examen infondées ou abusives.

Pour les 11 autres, un dossier a abouti favorablement, avant la proposition,4 ont abouti avec accord des parties après proposition,6 ont été refusés par la banque après proposition, soit 45% d'accord, et 55% de rejet.

C.TYPES DE RECLAMATIONS.

Il s'agit principalement d'escroquerie à la carte bancaire, du fonctionnement du compte et des relations avec la banque :

- 5 dossiers de fraude à la carte avec hameçonnage, les données bancaires ayant été communiquées,
- 3 dossiers de fraude sans intervention quelconque du porteur de la carte,
- 4 dossiers de rétropaiement, suite à la faillite du commerçant (en l'occurrence une Cie aérienne)
- 2 demandes de remboursement pour frais excessifs,
- une arnaque sur un compte bancaire (facilitée par la naïveté, sinon la cupidité de la cliente),

--1 dossier de discussion sur une opposition par huissier,

2 dossiers de remises de chèques discutées, la responsabilité de la banque étant recherchée,

-un problème relationnel avec l'agence, 2 dossiers de demandes de remboursement des IRA après remboursement anticipé de prêts, et enfin un dossier justifié de demande de paiement de titres revendus, celle-ci étant tardive.

Chapitre 2. OBSERVATIONS SUR L'ACTIVITE et INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES.

On notera une légère baisse pour rapport à 2019 (176 pour 164), soit une baisse de 7%.

Par contre la baisse des dossiers traités est plus significative (35 en 2019, 22 en 2020) soit une baisse de 37%.

Si le nombre de dossiers ayant abouti paraît faible, il sera rappelé que ceux qui arrivent chez le médiateur sont les plus délicats. A noter aussi que la moitié des dossiers n'ont pas fait l'objet de propositions les demandes étant infondées à l'examen et rien ne pouvant être reproché à la banque (11 dossiers en sa faveur), soit la moitié de la totalité.

Les cas les plus notoires sont ceux des cartes bancaires, une distinction devant être faite entre l'hameçonnage avec remise des données, ou piratage sans intervention du titulaire de la carte.

Dans le premier cas, il faut rechercher la négligence grave du porteur pour rembourser ou non le débit non autorisé, dans le second cas, le remboursement doit être automatique, conformément à la loi.

Pour les escroqueries sur compte, il y a lieu de rechercher le comportement du titulaire qui quelque fois espère naïvement de l'argent facile !!

Enfin, les demandes de rétropaiement suite à la faillite d'une cie aérienne, ont dû malheureusement être rejetées, les clients ne pouvant plus que déclarer leurs créances auprès du liquidateur, sans espoir d'une répartition après réalisation des actifs de la liquidation (ou en tous cas bien mince).

Le médiateur ne peut que rappeler (avec la banque) qu'il convient, aux porteurs de carte notamment, d'être très vigilants et de vérifier l'origine de messages souvent frauduleux qu'ils reçoivent et ne JAMAIS donner ses coordonnées bancaires, à qui que ce soit.

Enfin, le médiateur indique n'avoir pas refusé de dossiers, mais certaines demandes ont été finalement rejetées. Il y a eu une interruption de médiation, une solution étant trouvée entre les parties.

Le délai de traitement est de 70 jours et il n'y a pas eu de litiges transfrontaliers. A la connaissance du médiateur tous les accords ont été exécutés.

Enfin le médiateur a suivi auprès du Cercle des Médiateurs Bancaires (dont il est membre) deux formations les 10 & 15 décembre 2020, sur la sécurité des moyens de paiement, la jurisprudence de cartes et chèques et enfin des demandes irrecevables et demande de report d'échéances.

CONCLUSION.

L'activité du médiateur apparaît constante par rapport aux autres années et l'on observera un contentieux à lui proposé assez faible, les solutions internes de la banque intervenant le plus souvent en amont, sans qu'il soit nécessaires au recours à ses services.

AVRANCHES LE 15 MARS 2021.

Signé R.BOIS médiateur de la consommation de la CRCAM de Normandie.