

RAPPORT D'ACTIVITE . ANNEE 2021

Par le médiateur de la consommation de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie, dont le siège est à CAEN,15, esplanade Brillaut de Laujardière.

Ce document est rédigé par Mr René BOIS médiateur de la consommation de cette banque.

PREAMBULE

Le rapport concerne les dossiers reçus et traités par le médiateur du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021. Le médiateur est chargé de tenter de résoudre à l'amiable les litiges qui naissent entre la banque (ici le CA DE NORMANDIE) et ses clients particuliers uniquement. Il a été nommé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de Consommation pour une période de 3 ans renouvelable. En l'occurrence le médiateur exerce ses fonctions depuis l'année 2016, son mandat ayant été renouvelé pour 3 ans en 2019. Le mandat actuel du médiateur expire le 29 juillet 2022, date à laquelle il pourra être renouvelé à nouveau.

Le médiateur est saisi par les clients de la banque, soit par voie postale (à l'adresse : Mr le médiateur du CA NORMANDIE, bp 411.50303.ST MARTIN DES CHAMPS CEDEX), soit en ligne par internet via le site Web www.mediateur-ca-normandie.fr.

Dès lors qu'il a reçu la saisine du réclamant, le médiateur dispose d'un délai de 90 jours à l'issue duquel il propose une médiation, les parties ayant 15 jours ensuite pour l'accepter ou la refuser, ce dans l'hypothèse où une solution amiable n'a pas été auparavant trouvée dans le délai. Le médiateur agit dans le champ légal de la loi et son avis n'est pas contraignant.

Dans le cadre de sa mission qu'il exerce d'une manière totalement indépendante des parties (banque et client), 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 stipule que le médiateur rédige un rapport sur son activité durant l'année écoulée. C'est l'objet de ce document.

Il sera traité, comme habituellement, des dossiers reçus en nombre et en type de réclamation dans un premier et ensuite dans un second temps, des observations sur cette activité et des remarques générales.

CHAPITRE I . NOMBRE DE DOSSIERS RECUS ET TYPE DE DEMANDES.

A.NOMBRE

Le médiateur a reçu 142 dossiers dont 45 par voie postale et 97 par le site internet. Sur ce nombre, le médiateur a ouvert 27 relevant de sa compétence, soit 19%, le surplus soit 115 dossiers (81%) ne pouvait être traité, principalement parce que les voies de recours internes n'étaient pas épuisées (le service client non contacté), mais il sera noté encore 25 dossiers renvoyés, car hors compétence territoriale, du fait de la confusion récurrente des clients avec la banque voisine le CA NORMANDIE-SEINE.

Enfin 5 dossiers dans ce surplus n'étant pas traités car hors compétence de fond (notamment problèmes d'assurance et de crédit), et aussi un dossier adressé en anglais, étant rappelé que le médiateur ne reçoit les dossiers qu'en français.

B.LES 27 DOSSIERS TRAITES.

Tous les dossiers, à l'exception d'un seul adressé par une protection juridique, ont été adressés directement au médiateur. Six dossiers n'ont pas fait l'objet de proposition de médiation, les demandes s'avérant infondées ou même abusives, le CA bancaire n'ayant rien à se reprocher.

Sur les 21 dossiers ayant abouti à une proposition de médiation, 5 ont fait l'objet d'un accord entre les parties (1 dossier aboutissant avant proposition). Il y a 23.80% d'accord, pour 76.20% de refus.

En reprenant la totalité des 27 dossiers, on obtient 22.2% de rejet médiateur, 59.2% de rejet banque et 18.6% d'accord.

C. TYPE DE RECLAMATIONS

Il s'agit principalement de fraude à la carte bancaire et des virements frauduleux :

9 dossiers de fraude à la CB les données ayant été communiquées par hameçonnage ou par ruse,

8 dossiers de virements frauduleux effectués après divers comportements rusés pour obtenir des coordonnées bancaires du client,

7 dossiers plus classiques de fonctionnement de compte courant (découvert, frais importants, clôture de compte etc.),

Enfin 3 dossiers concernant une fermeture de PEL, un chèque falsifié et sans provision et un remboursement IRA.

Concernant le côté financier des dossiers, 23 portent sur des sommes allant de 100 € à 2000€. Trois dossiers portent sur des sommes plus importantes (8000 € pour 2 virements frauduleux, 15500 € pour un chèque falsifié sans provision, et un virement de 31500 € adressé à un tiers ayant usurpé une identité.

CHAPITRE II. OBSERVATIONS SUR L'ACTIVITE et INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES.

On notera une légère baisse de l'ensemble des dossiers reçus (142 pour 2021 contre 164 pour 2020 et 176 pour 2019).. Par contre le nombre de dossiers traités a augmenté en 2021, passant à 27 (contre 22 en 2020) soit 20% d'augmentation environ.

Cependant, on note d'une année sur l'autre un nombre peu important de litiges arrivant chez le médiateur. Ce constat provient du fait que le médiateur retrouve les dossiers les plus difficiles et qu'en amont le service qualité satisfaction client, règle directement de nombreux dossiers.

A noter aussi que le médiateur a rejeté 6 dossiers comme infondés, soit le quart des réclamations totales.

Les deux causes de réclamations sont la fraude à la carte bancaire et les virements frauduleux.

Pour les piratages de carte, il y a la fraude par tromperie ou ruse, et l'obtention des données permettant d'avoir accès aux les données bancaires. Pour ces cas, la difficulté est de déterminer si le client a commis une négligence grave en répondant notamment à un mail frauduleux sans précaution, ou en répondant à une personne inconnue au téléphone. Compte tenu des messages de prudence donnés par la banque, celle-ci a tendance - ce qui apparaît normal - à toujours invoquer la négligence grave, si l'on a notamment l'aveu du client de son comportement.

Dans ce cas il convient d'apprécier la gravité de la négligence, chaque cas étant un cas particulier et même des personnes avisées pouvant se faire prendre. A ce sujet, il y a souvent un geste commercial de la banque (souvent moitié du préjudice), ce qui l'amène ensuite à ne pas aller plus loin...

Il existe aussi, et encore, les cas où le client n'a rien communiqué-du moins le dit-il- et dans ce cas le remboursement doit être effectué, la banque ,à qui la preuve incombe, ne pouvant établir la faute du client, même si elle a, pour diverses raisons, de fortes présomptions.

Le second point concerne les virements frauduleux effectués par les escrocs qui obtiennent les données des clients de diverses manières. Ces réclamations n'existaient pas auparavant, mais elles représentent en 2021 presque un tiers des dossiers traités.

Le médiateur ne peut que rappeler de nouveau aux porteurs de cartes d'être très vigilants et de ne communiquer aucune donnée, cette remarque valant pour les virements où les sommes sont généralement plus importantes. Il apparaît qu'un système de surveillance renforcé de la banque devrait être mise en place ,car les virements sont instantanés et souvent effectués la nuit. Une solution serait de ne pas libérer les fonds ,tant que le titulaire du compte n'a pas confirmé son nouvel ajout de bénéficiaire ,car lorsqu'il est interrogé les fonds sont déjà partis.

Il est regrettable également, qu'à la suite des plaintes déposées, il n'y ait pas, ou peu, de suites judiciaires.

Enfin le médiateur n'a pas refusé de dossiers et n'a pas eu de litige transfrontalier. Certaines demandes, comme déjà exposé, ont été rejetées après étude. Il y a eu une interruption de mission, une solution ayant été trouvée.

Le délai de traitement moyen est de 75 jours. A la connaissance du médiateur les accords ont été exécutés.

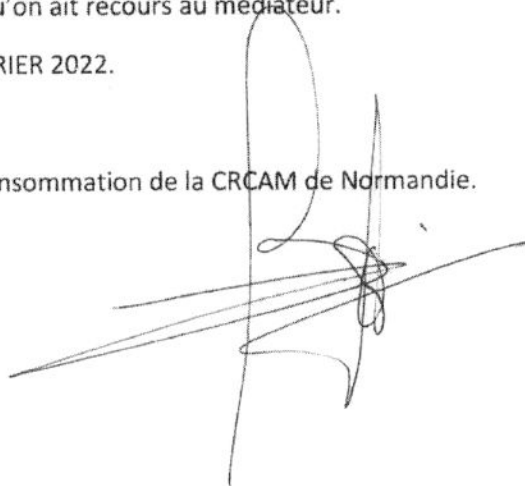
Enfin, le médiateur a suivi auprès du Cercle des Médiateurs Bancaires, dont il est membre, une formation le 29 novembre 2021, sur les moyens de paiement et sécurité des moyens de paiement.

III. CONCLUSIONS

L'activité du médiateur apparaît constante par rapport aux autres années, même s'il y a eu une légère recrudescence en 2021. La seule nouveauté étant l'apparition des virements frauduleux .L'activité proposée est toujours limitée (27 dossiers traités). Les solutions internes de la banque intervenant en amont, sans qu'on ait recours au médiateur.

FAIT A AVRANCHES LE 23 FEVRIER 2022.

René BOIS médiateur de la consommation de la CRCAM de Normandie.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'René Bois', written over a large, faint circular stamp or watermark.