

## RAPPORT D'ACTIVITE . ANNEE 2022

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<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022. 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 du médiateur expirait le 29 juillet 2022, il a été renouvelé par une décision de la CECMC du 3 août 2022.

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 Webb [www.mediateur-ca-normandie.fr](http://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 indépendance 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 132 dossiers dont 43 par voie postale et 89 par le site internet. Sur ce nombre, le médiateur en a ouvert 26 relevant de sa compétence, soit 19.70%,le surplus soit 106 dossiers (81.30%) 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 11 dossiers renvoyés ,car hors compétence territoriale, du fait de la confusion récurrente des clients avec la banque voisine le CA NORMANDIE-SEINE (remarque rappelée chaque année).

Enfin 1 dossier dans ce surplus n'étant pas traité car hors compétence (litige professionnel).

#### B.LES 26 DOSSIERS TRAITES.

Tous les dossiers ont été adressés directement au médiateur. Sur les 26 dossiers traités, 10 ont fait l'objet d'un rejet de la part du médiateur, après examen de la demande, 7 dossiers ont fait l'objet d'un accord (dont un avant proposition), 1 étant refusé par le client, et enfin 8 propositions étant refusées par la banque. Le pourcentage d'accord est de 30% et celui des refus de 70% (comprenant les refus de la banque et du médiateur).

### C. TYPE DE RECLAMATIONS

Il s'agit principalement de fraude à la carte à la carte bancaire :

15 dossiers de fraude à la CB les données ayant été communiquées par hameçonnage ou par ruse, mais également sans qu'aucune faute n'ait pu être mise à la charge du porteur.

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

2 dossiers reprochant à la banque un manquement à son devoir de conseil,

2 dossiers concernant des litiges d'assurance,

Enfin 1 dossier concernant la falsification de 3 chèques.

Concernant le côté financier, un seul dossier important sur une somme de trois fois 10 000 € (les chèques falsifiés), le surplus portant sur des sommes plus basses, de 200 à 600 € pour 5 dossiers et 5 portant sur des sommes allant de 600 à 3000 €

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

On notera une légère baisse de l'ensemble des dossiers reçus (142 pour 2021 contre 132 pour 2022. Par contre le nombre de dossiers traités reste constant (27 dossiers en 2021 et 26 en 2022).

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, ce qui a été noté dans les précédents rapports.

A noter aussi que le médiateur a rejeté 10 dossiers comme infondés, soit le 38% des réclamations totales.

Les causes de réclamations sont principalement la fraude à la carte bancaire .

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 apparait 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 médiateur ne peut que rappeler de nouveau aux porteurs de cartes d'être très vigilant et ne communiquer aucune données confidentielles, soit en répondant à un mail douteux, soit en répondant à un appel téléphonique paraissant anormal, étant rappelé que la banque ne demande jamais ces données par téléphone et qu'en cas de doute, il convient d'appeler son conseiller habituel à la banque. Ces remarques sont récurrentes et ont été rappelées dans des précédents rapports.

Cependant, la banque a tendance à se retrancher derrière la double sécurité et l'authentification forte maintenant imposées, ce qui est normal. Mais plusieurs clients soutiennent n'avoir commis aucune opération (pas de communication de données, pas de réponse à un mail douteux ou un appel téléphonique), ce qui laisse à penser que les escrocs parviennent à pirater les comptes et les données bancaires, même avec l'authentification forte.

Dès lors la banque ne peut se contenter de dire que le sécuripass a été actionné pour refuser le remboursement des sommes débitées. Sauf à considérer que les réclamants sont tous des fraudeurs (ce que la banque doit établir), cette sécurité renforcée ne doit pas empêcher l'application de la loi qui prévoit que le remboursement doit être effectué si le client indique n'être pas à l'origine des débits effectués et que sa fraude ou sa négligence grave n'est pas établie.

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 avant proposition.

Le délai de traitement moyen est de 80 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 31 janvier 2022, sur les cas concrets de fraude aux moyens de paiement. Il reçoit également de ce cercle l'actualité juridique et la jurisprudence sur la médiation.

### III. CONCLUSIONS

L'activité du médiateur apparaît constante par rapport aux autres années, l'apparition des virements frauduleux ayant régressé par rapport à l'année précédente. L'activité proposée est toujours limitée (26 dossiers traités). Les solutions internes de la banque intervenant en amont, sans que le recours au médiateur soit sollicité.

FAIT A AVRANCHES LE 28 mars 2023.

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

