

RAPPORT D'ACTIVITE - ANNEE 2023

Par le médiateur de la consommation de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie, dont le siège est à CAEN,15, esplanade Brillaud 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 2023. 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, pour une nouvelle période de 3 ans.

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.

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 des dossiers reçus en nombre et en type de réclamation dans un premier temps 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 195 dossiers dont 83 par voie postale et 112 par le site internet. Sur ce nombre, le médiateur en a ouvert 48 relevant de sa compétence, soit 24.61%, le surplus soit 147 dossiers (75.38 %) ne pouvant être traité, principalement parce que les voies de recours internes n'étaient pas épuisées (le service client non contacté), mais il sera noté encore 16 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 48 DOSSIERS TRAITES.

Tous les dossiers ont été adressés directement au médiateur. Sur les 48 dossiers traités, 5 ont fait l'objet d'un rejet de la part du médiateur, après examen de la demande, 22 dossiers ont fait l'objet

d'un accord (dont deux avant proposition), 3 étant refusés par le client, et enfin 16 propositions étant refusées par la banque. Le pourcentage d'accord est de 45.8% et celui des refus de 43.70% (comprenant les refus de la banque et du médiateur).

C. TYPE DE RECLAMATIONS

Il s'agit principalement de fraude à la carte bancaire et des virements frauduleux, notamment par ajout d'IBAN :

21 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 établie à la charge du porteur.

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

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

13 dossiers des virements frauduleux par ajout d'IBAN,

Enfin 2 dossiers concernant la falsification de 2 chèques.

Concernant le côté financier, pour 13 cas la demande porte sur des sommes allant de 500 à 1000€, puis 18 cas de 1000 à 3000€, et enfin 2 cas au-delà (10000 & 17340€).

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

On notera une hausse importante de l'ensemble des dossiers reçus (142 pour 2021 contre 132 pour 2022, et 195 en 2023). Le nombre de dossiers traités a augmenté aussi de manière très importante (27 dossiers en 2021 et 26 en 2022 et 48 en 2023), soit 184 % d'augmentation.

L'activité du médiateur a pratiquement doublé par rapport aux années précédentes (moyenne 25 dossiers). Cette augmentation provient des fraudes à la carte bancaire, le phishing et le spoofing et les virements frauduleux.

A noter aussi que le médiateur a rejeté 5 dossiers comme infondés, soit 10% des réclamations traitées.

Pour les piratages de carte, il y a la fraude par tromperie ou ruse, et l'obtention des données permettant d'avoir accès aux 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.

Pour les virements frauduleux par ajouts d'IBAN notamment, la fraude est plus sophistiquée, le client soutenant n'avoir donné aucun renseignement sur son compte et ses données confidentielles, mais celles-ci ayant pu être obtenues par le Sécuripass sur le téléphone portable du client, la banque oppose systématiquement que les opérations ont été authentifiées par les données du client, qu'il n'y a pas eu de défaillance technique de sa part, ce qui suppose une fausse manipulation dudit client, ou l'obtention des renseignements par d'autres voies pour le fraudeur. Il apparaît ainsi qu'il y a très souvent une erreur humaine, mais qui n'est pas forcément une négligence grave, la preuve en revenant

à la banque. Il faut ajouter aussi que de très nombreuses opérations frauduleuses sont détectées par le système anti-fraude qui se révèle efficace, seule la première opération ne pouvant souvent être rattrapée. Il y a donc toujours une zone grise avant l'authentification forte, le client ayant pu commettre sans s'en apercevoir une erreur ayant permis la récupération de ses données confidentielles.

Le médiateur ne peut que rappeler encore aux porteurs de cartes d'être très vigilants 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.

La banque a raison de se retrancher derrière la double sécurité et l'authentification forte maintenant imposées. Mais plusieurs clients soutiennent n'avoir commis aucune opération litigieuse (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.

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 3 interruptions 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 les 11 avril et 7 juin 2023, 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. CONCLUSION.

L'activité du médiateur a doublé en 2023, passant de 26 dossiers traités en 2022 à 48 en 2023, cependant il s'agit toujours d'une activité limitée, les solutions internes étant trouvées en amont par la banque.

FAIT A AVRANCHES LE 13 mars 2024.

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