

Rapport année 2017. Etabli selon l'article 4 de la convention CRCAM

Le médiateur a reçu 166 demandes, dont 77 par le site internet et 89 par voie postale. Comme en 2016, la plupart des demandes étaient irrecevables en l'état, les recours amiables auprès de la banque n'étant pas épuisés, le service Qualité Satisfaction Client n'était notamment pas saisi.

20 dossiers ont été traités, dont :

- 4 dossiers initiés en 2016 et terminés en 2017
- 16 dossiers initiés en 2017 et terminés en 2017

On a alors 9,64% des demandes globales initiées et terminées en 2017. 150 n'étant pas revenues, ce qui suppose un accord, ou un abandon du demandeur (90,36%).

Les questions rencontrées portent sur les frais excessifs (5), la responsabilité de la banque en matière de conseil (4), les vols ou détournements de carte bancaire (3), les défauts ou mauvaises exécutions d'une opération (3) et les chèques falsifiés ou volés (1).

Le médiateur n'a pas refusé de dossiers et aucune médiation n'a été interrompue. 37,5% des propositions ont été en faveur des clients, 50% partiellement favorable au client et 12,5% favorable à l'établissement.

Sur les 16 dossiers, 5 ont connu une issue favorable, soit 31,25%. Les refus émanent de la banque. Les médiations abouties ont toutes été exécutées. Le délai de traitement de dossiers est de 80 jours en moyenne.

Il n'y a pas eu de coopérations pour litiges transfrontaliers.

Il est à noter une augmentation sensible des demandes (2016, 71 pour 9 mois, soit 95 en projection sur 1 an), pour un total de 166 dossiers en 2017, soit une augmentation de 75%.

Le médiateur a suivi une formation auprès du Cercle des Médiateurs bancaires le 13 juin 2017 (échange avec le CCSF et analyses pratiques) et le 21 mars 2018 (jurisprudence droit de la consommation en nature bancaire).

La médiation peut paraître peu efficace, mais il est essentiel de rappeler que les dossiers restants sont les plus délicats. Une meilleure information du client sur les relevés bancaires, sur la saisine du médiateur, serait nécessaire (notamment quant à l'épuisement des recours préalables).

Avranches, le 27 mars 2018

Le médiateur, Maître René BOIS

