

Rapport année 2018. Article 4 convention CRCAM de Normandie

Le médiateur a reçu 182 demandes dont 77 par la poste et 105 par le site internet. La plupart étaient irrecevables en l'état les recours amiables auprès de la banque n'étant pas épuisés, le service qualité satisfaction client n'étant pas saisi auparavant.

28 dossiers ont été traités et terminés sur cette année, étant rappelé que 6 dossiers étaient encore encours fin d'année.

On a 15.38 % de demandes initiées et terminées sur 2018, le surplus n'étant pas revenu soit 84.62%, ce qui suppose un accord ou un abandon du demandeur.

Les questions rencontrées portent sur des soucis de frais en tous genres(9), des cartes bancaires piratées(6), de chèque falsifié(1), des erreurs de la banque(4), et enfin 8 cas divers.

Le médiateur n'a pas refusé de dossiers, mais n'y a pas donné suite dans certains cas. Aucune médiation n'a été interrompue.

Sur les 28 dossiers, 9 ont reçu une issue favorable(32.14%), 9 ont fait l'objet de refus de la proposition par la banque(32.14%), 6 ont fait l'objet d'un refus de proposition de la part du médiateur, pour demande injustifié ou abusive(donc au profit de la banque), soit 21.42%, enfin 4 propositions ont été refusées par le demandeur(14.28%).

Le délai de traitement des dossiers est de 70 jours en moyenne. Il n'y a pas eu de litiges transfrontaliers.

A la connaissance du médiateur les propositions abouties ont été exécutées.

Il est à noter une augmentation des demandes, par rapport à l'année précédente(182 contre 166), soit environ 10% d'augmentation, les demandes annuelles apparaissant maintenant stabilisées.

Le médiateur a suivi une formation auprès du Cercle des médiateurs bancaires le 21 mars 2018(jurisprudence droit de la consommation en matière bancaire) et le 18 mars 2019(relations avec la CECMC-échanges de vue sur les bonnes pratiques).

La médiation s'est avérée plus efficace que l'année précédente, mais il faut rappeler que les dossiers restants sont les plus délicats, notamment quand il s'agit de fraude à la carte bancaire, les escrocs faisant preuve de beaucoup d'imagination et les dangers de ce chef devraient être plus intensément rappelés par la banque.

Avranches, le 28 mars 2019.

R. BOIS médiateur à la consommation CRCAM de Normandie

