

**RAPPORT D'ACTIVITE 2020 DU MEDIATEUR
DE LA CONSOMMATION DE
LA CAISSE D'EPARGNE GRAND EST EUROPE**

SOMMAIRE

1. NOM DE L'ETABLISSEMENT / CODE INTERBANCAIRE CIB / PERIODE CONCERNEE

2. COORDONNEES DU MEDIATEUR

3. EVOLUTION DE L'ACTIVITE

4. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'ACTIVITE DU MEDIATEUR

4.1. Désignation et durée du mandat

4.2. Le champ de compétence du médiateur

4.3. La procédure de traitement

4.4. Origine de la saisine

4.5. Nombre de demandes reçues

5. ANALYSE PAR THEME DES RECLAMATIONS :

5.1. Le fonctionnement du compte

5.2. Les moyens de paiement

5.3. Le crédit

5.4. La tarification

5.5. L'épargne

5.6. Les placements financiers et l'assurance-vie

5.7. Les « divers »

6. ANALYSE DES RECLAMATIONS TRAITÉES PAR LE MEDIATEUR

6.1. Délais de réponse

6.2. Nombre de propositions de médiation favorables et défavorables au client

6.3. Nombre de cas où l'avis du médiateur a été suivi

6.4. Aspects financiers

7. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

7.1. La fraude à la carte bancaire et aux paiements en ligne

7.2. La clôture et le transfert des comptes

8. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

8.1. La communication

8.2. La participation du médiateur au Cercle des Médiateurs Bancaires

Annexe : Charte de la Médiation

Préambule :

La médiation de la consommation est un dispositif légal régi par le Code de la consommation qui vise à rechercher une résolution amiable des litiges entre un client et un professionnel.

Dans le domaine bancaire, la médiation de la consommation est également régie par le Code Monétaire et Financier.

Tout client-consommateur peut saisir le Médiateur, sous réserve d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son différend avec le professionnel. Malheureusement, trop souvent le client-consommateur saisit directement le Médiateur, sans avoir tenté auprès de sa banque une résolution amiable de son litige, ce qui retarde d'autant le processus.

Le Code de la consommation (articles L.611-1 à L.616-3 et R.612-1 à R.616-2) et le Code Monétaire et Financier (articles L.316-1) limitent précisément le périmètre de la médiation entre un client-consommateur et la banque, aux litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus.

Ainsi, le Médiateur de la banque ne peut intervenir en particulier pour les litiges relatifs :

- à des difficultés de relation entre le consommateur-client et sa banque.
- à l'exécution ou l'interprétation d'un contrat d'assurance. Ces litiges relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance.
- à des produits financiers, Plan Épargne en Actions (P.E.A.), compte de titres, ordres de bourse, parts sociales, etc. Ces litiges relèvent de la compétence du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (A.M.F.).
- à des décisions relevant de la politique générale de la banque (conditions tarifaires, refus, octroi de prêt, choix du taux d'intérêt, décision de clôturer un compte bancaire, refus de renégocier un taux de crédit...).
- aux situations où le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt.

Le processus de médiation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du client-consommateur.

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties (le client-consommateur et la banque).

La médiation est une procédure gratuite pour le client-consommateur.

1. NOM DE L'ETABLISSEMENT / CODE INTERBANCAIRE CIB / PERIODE CONCERNEE

CAISSE D'ÉPARGNE ET DE PREVOYANCE GRAND EST EUROPE (CEGEE)

1, avenue du Rhin
67000 STRASBOURG

Banque Coopérative régie par les articles L512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier, SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 681.876.700 €.

Code interbancaire CIB : 15135 09017

RCS STRASBOURG : 775 618 622

La CEGEE est née le 23 juin 2018 de la fusion par voie d'absorption de la Caisse d'Épargne d'Alsace (CEA) et de la Caisse d'Épargne Champagne Ardenne (CELCA).

Le présent rapport d'activité concerne l'activité enregistrée du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020.

2. COORDONNEES DU MEDIATEUR

Le médiateur peut être saisi par courrier à l'adresse postale suivante :

Monsieur le Médiateur de la Caisse d'Épargne Grand Est Europe
2, place Dauphine
67925 STRASBOURG CEDEX

Les demandes de médiation peuvent également être déposées sur le site internet du Médiateur de la Consommation : www.mediateur-cegee.fr

Les adresses postale et internet du médiateur, ainsi que les modalités de saisine figurent aussi bien sur les relevés de compte adressés à la clientèle que sur le site internet de la CEGEE.

Pour éviter tout risque d'ambiguïté, la procédure de saisine est exclusivement écrite.

3. EVOLUTION DE L'ACTIVITE

Le **total des demandes reçues** sur l'année 2020 s'élève à **440**, contre 438 en 2019, ce qui traduit une relative stabilité d'un exercice à l'autre.

269 demandes ont été transmises via internet **sur le site** du médiateur, soit **61%** du nombre total des requêtes. Indéniablement, ce mode de saisine du médiateur est désormais le plus usité. Cela étant, il convient de faire le constat que l'accessibilité et l'instantanéité de ce canal génère certaines dérives (réclamations fantaisistes, requêtes non motivées ou insuffisamment documentées) et augmente mécaniquement le nombre de demandes non recevables en raison du fait que les recours internes n'ont pas été épuisés.

4. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'ACTIVITE DU MEDIEATEUR

4.1. Désignation et durée du mandat :

Conformément aux articles L613-2 du Code de la Consommation, L614-1 et D 614-1 du Code Monétaire et Financier, l'organe collégial réuni par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) s'est prononcé le 6 juin 2019 en faveur du renouvellement du mandat du médiateur pour une durée **de 3 ans**, soit jusqu'en **juin 2022**.

Conformément à l'article R.615-5 du Code de la consommation, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a décidé, le 24 octobre 2019, de confirmer le médiateur de la CEGEE et de l'inscrire sur la liste mentionnée à l'article L.615-1 du Code de la consommation en qualité de médiateur de la consommation.

4.2. Le champ de compétence :

Depuis le 1er janvier 2016, les conditions de saisine du médiateur sont clairement énoncées par la loi. Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans la charte de la médiation
- la demande est manifestement infondée ou abusive
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

4.3. La procédure de traitement :

La procédure en vigueur permet notamment :

- de respecter le principe selon lequel le médiateur n'intervient qu'en dernier ressort après prise de position explicite de la Caisse d'Epargne sur la réclamation
- de laisser aux deux parties le choix de suivre ou non l'avis du médiateur. Les conclusions du médiateur n'ont en effet pas de force contraignante. Si l'établissement bancaire choisit de ne pas suivre l'avis du médiateur, il doit l'en informer et motiver son refus. Le client quant à lui, peut également rejeter la proposition de médiation, de préférence de manière explicite et par écrit.

Les demandes recevables selon les critères du Code de la Consommation et du Code Monétaire et Financier sont transmises par le médiateur, via courrier électronique, et après vérification de l'accord préalable du client, au correspondant désigné par la Caisse d'Epargne.

Au vu des réponses obtenues de la part de ce dernier, **un accusé de réception est systématiquement adressé au client** par le médiateur dans les 5 jours selon les trois options possibles :

- renvoi pour examen au deuxième niveau (en général par le Service Relations Clientèle)
- refus de médiation car hors champ de compétence à l'origine
- acceptation de la saisine et engagement de réponse dans les trois mois

Dans ce dernier cas, la Caisse d'Epargne est invitée à fournir au médiateur tous les éléments nécessaires à l'instruction du dossier et elle est destinataire de tous les échanges de courriers avec le client.

Toutes les propositions y compris les refus de médiation sont rendus par le médiateur lui-même et signés par lui. Une copie de la proposition est adressée à la Caisse d'Epargne le jour même de l'envoi au client.

4.4. Origine de la saisine :

Le médiateur est en général saisi par le client lui-même ou un proche. Seules quelques demandes ont émané de tiers (moins de 2% des requêtes)

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus non écartés
Par le client ou des proches (parents, enfants)	409
Par l'intermédiaire d'associations de défense du consommateur ou de services sociaux	3
Par l'intermédiaire de représentants légaux (tuteur, curateur)	0
Autres : avocat, conciliateur de justice, protection juridique	2
Total	414

4.5. Nombre de demandes reçues :

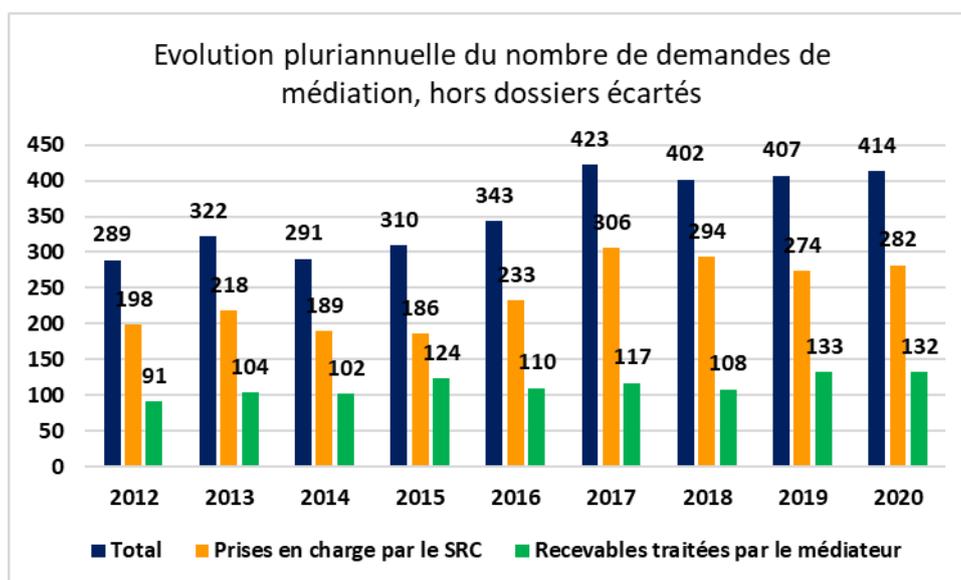
Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur (<i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i>)	132
Saisines hors champ de la médiation de la consommation (article L 611-3 du Code de la consommation) : clients professionnels ou associations	12
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés (art. L 612-2 du Code de la consommation) et traitées par le SRC	282
Réclamations que le médiateur a estimées dès l'origine hors du champ de sa compétence (art. L 612-2 du Code de la consommation) : réclamations de plus d'un an (3), non clients (5), saisines relevant d'un autre médiateur (5), procédure judiciaire en cours (1)	14
Total des réclamations reçues	440

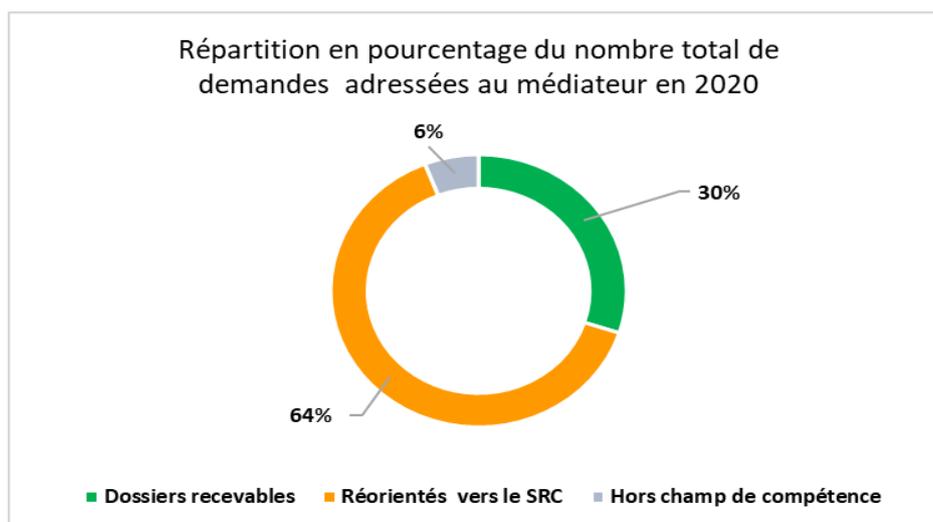
Le nombre des dossiers recevables traités par le médiateur est resté stable (**132** contre **133** en 2019)

26 demandes ont été écartées dès leur réception car ne faisant pas partie du champ de compétence du médiateur. Toutes ont fait l'objet d'une réponse écrite et ont été aussitôt réorientées :

- 12 dossiers relatifs à des comptes professionnels ou d'associations
- 5 dossiers faisant partie du champ de compétence d'un autre médiateur (AMF, Assurance, autre banque)
- 1 dossier concernant un litige pour lequel une procédure judiciaire était déjà en cours
- 3 réclamations datant de plus d'un an
- 5 concernant des clients d'autres établissements bancaires
-

282 requêtes ont été prises en charge par le Service Relations Clientèle (SRC) de la Caisse d'Epargne, du fait qu'il s'agissait de demandes n'ayant pas épuisé tous les recours internes.





Les constats effectués sur l'année 2020 restent identiques à ceux des années précédentes.

Le pourcentage de demandes de médiation effectivement recevables s'établit seulement à **30 %** des dossiers réceptionnés par le médiateur (soit par courrier soit sur le site internet). Deux tiers des demandeurs adressent leurs doléances directement au médiateur, alors même qu'ils n'ont pas épuisé tous les recours internes, à savoir l'agence et le Service Relations Clientèle. A cet égard, il convient de rappeler que la Caisse d'Épargne fournit des informations explicites relatives au traitement des réclamations à la fois sur son site et sur une multitude de supports écrits (relevés de compte, documents en agence).

Ce constat, effectué d'année en année, s'explique par le fait que les requérants pensent (à tort) qu'en s'adressant directement au médiateur, leur réclamation aura plus de chance d'obtenir une réponse satisfaisante. Cet usage retarde au contraire la prise en compte et le traitement du litige, puisque le médiateur doit s'assurer au préalable de l'accord du client avant de réorienter sa requête vers le Service Relations Clientèle.

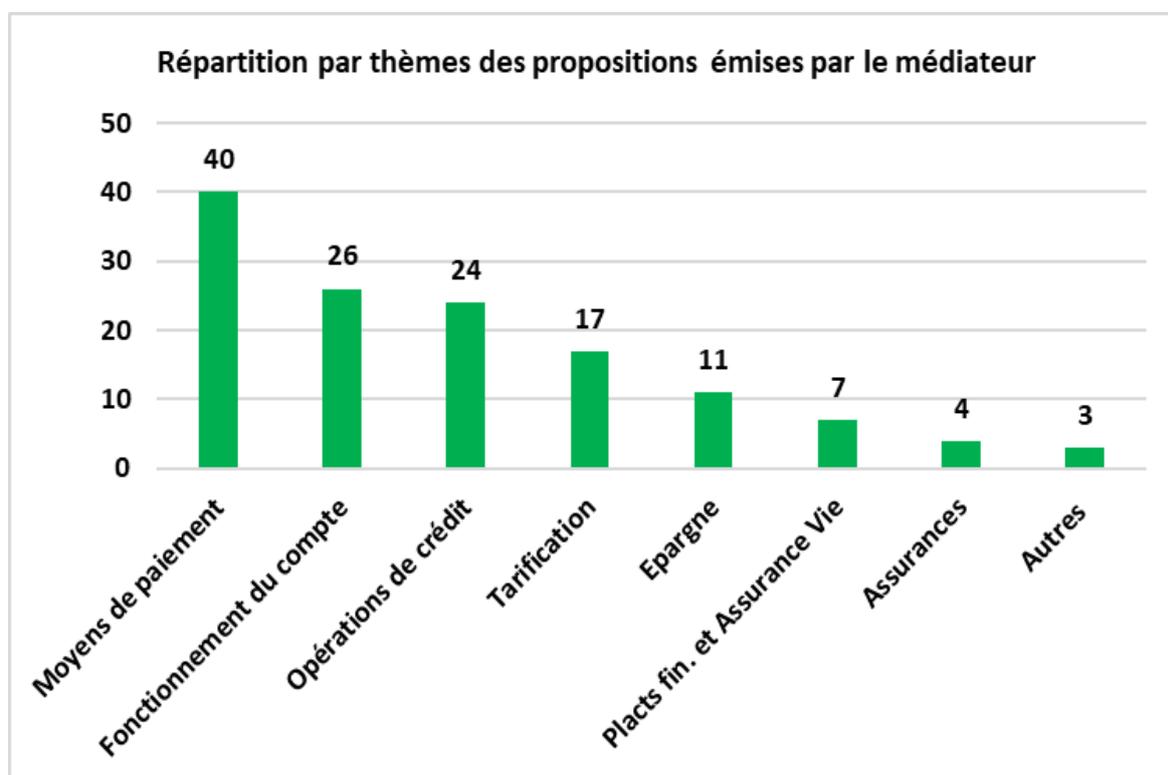
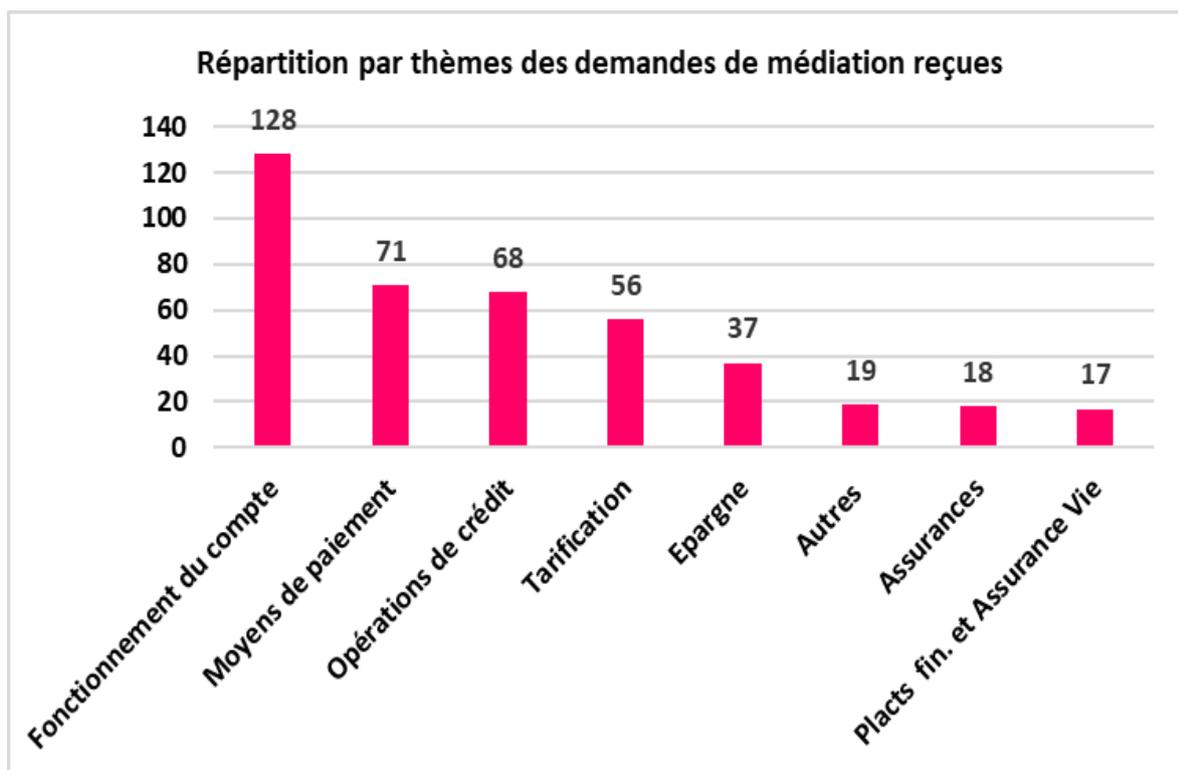
D'année en année, la part des demandes de médiation transmises via **l'internet** est croissante. Elle atteint désormais, au cours de l'année 2020, **61 % du total** des sollicitations adressées au médiateur.

	Courrier		Internet		Total
	Nombre	%	Nombre	%	
Demandes considérées dès l'origine hors champ de compétence du médiateur	17	65%	9	35%	26
Demandes non recevables (n'ayant pas épuisé les voies de recours internes)	90	32%	192	68%	282
Demandes recevables traitées par le médiateur	64	48%	68	52%	132
	171	39%	269	61%	440

Toutes les requêtes n'ayant pas fait l'objet d'une réclamation auprès de l'agence et du Service Relations Clientèle sont réorientées vers ce dernier pour un traitement classique de la réclamation. En ce cas, les expéditeurs font l'objet d'un accusé de réception les informant du renvoi de leur réclamation au Service Relations Clientèle de la Caisse d'Épargne étant entendu que les clients consommateurs ont toujours la possibilité de se retourner dans un deuxième temps vers le médiateur s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse obtenue.

5. ANALYSE PAR THEME DES RECLAMATIONS :

	Demandes de médiation reçues dans le champ de compétence	Dossiers recevables et traités par le Médiateur
FONCTIONNEMENT DU COMPTE		
Ouverture clôture, transfert	50	8
Découvert autorisé/ non autorisé	7	1
Interrogations diverses	3	2
Interdiction bancaire	13	2
Contestation, incidents	55	13
Total	128	26
MOYENS DE PAIEMENT		
Cartes bancaires (<i>Suppression, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse</i>)	61	36
Chèques (<i>Suppression, refus de délivrance, perte, vol, falsification, utilisation frauduleuse</i>)	2	1
Prélèvements virements	8	3
Total	71	40
TARIFICATION		
Compte de dépôt	52	15
Crédit (Indemnités de remboursement anticipé)		
Autres : comptes d'épargne, dossiers de succession, ...	4	2
Total	56	17
OPERATIONS DE CREDIT	68	24
EPARGNE		
Livret A (<i>prescription trentenaire, renseignements</i>), LEP	11	1
PEL	5	4
Parts sociales	1	1
PERP	6	2
Autres (<i>dont demandes de transfert non honorées</i>)	14	3
Total	37	11
PLACEMENTS FINANCIERS et ASSURANCE VIE	17	7
ASSURANCES	18	4
AUTRES		
Fiscalité	3	1
Délais de traitement	3	1
Gestion de la relation commerciale, renseignements	13	1
Total	19	3
TOTAL GENERAL	414	132



5.1. Le fonctionnement du compte :

Sur l'exercice 2020, les litiges liés au fonctionnement du compte de dépôt représentent 31 % du nombre des saisines et 20 % des dossiers recevables étudiés par le médiateur.

Le premier motif de saisine est toujours représenté par la cinquantaine de réclamations concernant la non-exécution des demandes de clôture de compte ou de transfert des avoirs au profit d'autres établissements bancaires. Les opérations de clôture de compte parfois sollicitées dans le cadre de mandats de mobilité bancaire, sont malheureusement considérées par certains collaborateurs comme non prioritaires et la réorganisation des agences dans le contexte de la pandémie a souvent servi de prétexte aux retards de traitement. Force est de constater qu'il suffit que le médiateur soit saisi pour que ce type de requête soit exécuté en quelques jours. La prise en compte effective et immédiate de la demande du consommateur, qui souhaite quitter la Caisse d'Epargne, mais qui reste un client comme un autre jusqu'à la cessation des relations, ferait économiser un temps précieux à tous les acteurs de la chaîne de traitement des réclamations. Elle supprimerait en outre une cause inutile d'irritation du réclamant et une contrepublicité négative pour l'établissement bancaire.

Les autres différends soumis au médiateur sont de nature très variable : incidents de retrait ou de dépôt au GAB, remises de chèques égarées, contestations dans l'exécution de virements, demandes de levée d'inscription aux fichiers d'incidents de la Banque de France,

EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE	
<p><u>Les faits :</u></p> <p><i>Madame G. explique qu'elle a manifesté depuis plus d'un an son souhait de clôturer ses comptes. Elle ajoute qu'elle a adressé à l'établissement bancaire l'ensemble des documents demandés et que ses sollicitations répétées sont restées sans effet. Elle souhaite obtenir la confirmation de la clôture de l'ensemble des produits détenus et le transfert du montant de ses avoirs sur son compte en Belgique dont elle a communiqué les coordonnées à plusieurs reprises.</i></p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u></p> <p><i>J'ai pris connaissance du courrier qui a été adressé à la cliente par la Caisse d'Epargne en réponse à sa réclamation initiale. Dans cette lettre il lui était demandé de fournir l'imprimé 5000, document qui était inadapté à sa situation du fait de sa résidence fiscale en France.</i></p> <p><i>Je relève que dès l'origine, Madame G. en avait informé son agence qui manifestement n'en a pas tenu compte. Je constate également que la cliente avait fourni à la Caisse d'Epargne l'ensemble des pièces nécessaires à la clôture de ses comptes, ainsi qu'une demande cosignée avec son époux en vue de la fermeture du compte joint.</i></p> <p><i>Je propose donc que les comptes de Madame G. soient clôturés sans délai et sans frais et que les parts sociales qu'elle détient fassent l'objet d'un rachat dérogatoire avant la clôture de l'exercice, étant entendu que de ce fait, elles ne porteront pas intérêt pour l'année en cours.</i></p> <p><i>Je demande également que les frais de tenue de compte induit perçus depuis la demande de clôture lui soient remboursés.</i></p>

5.2. Les moyens de paiement :

Les litiges relatifs aux **moyens de paiement** sont en augmentation très sensible par rapport aux exercices précédents et représentent le deuxième motif de recours à la médiation (**17%** des réclamations mais **30 %** des dossiers traités par le médiateur).

5.2.1. Les paiements par carte bancaire

Les réclamations concernent dans leur immense majorité des litiges concernant **les paiements par carte bancaire (90 % des propositions de médiation émises)**.

Il est rappelé ici que l'utilisateur de la carte bancaire doit prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses moyens de paiement et doit, sans tarder, informer son établissement en cas de perte, de vol, de détournement ou de toute utilisation non autorisée.

En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur, le prestataire des services de paiement du payeur doit rembourser immédiatement au payeur le montant de l'opération non autorisée, sauf à prouver un agissement frauduleux ou la négligence grave du client.

Sur un plan pratique, le traitement des dossiers de fraude à la carte bancaire génère une vraie difficulté dans l'appréciation du caractère incontestable de la négligence du titulaire de la carte. Il est souvent délicat de distinguer l'escroquerie du manque de vigilance ou d'une négligence grave du client.

Les contestations concernent en majorité des opérations réalisées à distance. Les tentatives d'escroquerie sont nombreuses. Elles font notamment suite à la réception de messages émanant de faux sites internet auxquels les clients répondent sans vérifier leur provenance, ou à des appels téléphoniques de personnes s'annonçant comme travaillant dans un des services de la banque et proposant de bloquer des achats importants en cours d'enregistrement. Beaucoup de clients ont manqué d'attention, face au discours de fraudeurs de plus en plus rusés qui tentent d'induire simultanément l'inquiétude et la confiance pour faire valider un paiement sans vérification du consommateur. Le but des fraudeurs est de récupérer dans un premier temps les données de la carte bancaire et dans un deuxième temps les codes reçus par SMS, que les clients transmettent, croyant annuler une opération suspecte, alors que ces codes permettent au contraire de valider un paiement qui sera débité de leur compte.

Dans certains cas plus limités, les informations du dossier laissent envisager une fraude dans l'entourage à l'insu du titulaire de la carte.

Les escroqueries sur fond d'hameçonnage, d'arnaques vocales ou d'usurpation d'identité électronique se sont massivement développées en 2020. Elles ont pu trouver une cible privilégiée auprès de consommateurs peu aguerris à ces nouveaux canaux de communication et de paiement digital, en particulier les personnes âgées, mais également auprès de consommateurs plus habitués à l'usage des nouvelles technologies.

Quelques cas isolés ont donné lieu à réparation du préjudice, notamment en présence de faits avérés et probants au bénéfice du titulaire de la carte constatés lors de l'examen du dossier.

En revanche, dans la très grande majorité des dossiers étudiés, il n'a pas été possible de réserver une suite favorable aux demandes des consommateurs dès lors que la négligence dans la conservation du moyen de paiement et dans la non-divulgence des données confidentielles a été mise en évidence.

Dans ce contexte, même l'authentification forte, qui malheureusement a pris du retard dans sa généralisation auprès de tous les e-commerçants et de la banque, ne sera pas la réponse à toutes les tentatives de fraude et d'escroquerie.

EXEMPLES de MEDIATION ETUDIEES

<p><u>Les faits :</u></p> <p>Monsieur B. a été victime d'un vol au guichet automatique bancaire situé dans les locaux d'une agence de la Caisse d'Epargne. Les circonstances de ce vol sont décrites dans le dépôt de plainte effectué le même jour auprès du Commissariat de Police. Le voleur a surgi derrière le client et s'est emparé de la liasse de billets (d'un montant total de 450 €) fournie par l'automate, puis a pris la fuite. Monsieur B. souhaite être indemnisé par l'établissement bancaire, le vol s'étant déroulé dans les locaux de la banque.</p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u></p> <p>Je constate que plus de six mois après l'incident décrit, le client n'a eu aucun retour consécutif à son dépôt de plainte. Je relève également que l'auteur des faits a été parfaitement identifié par le personnel de l'agence, puisqu'il s'agit d'un client de l'agence ayant le statut de majeur protégé. Je note que la Caisse d'Epargne n'est pas intervenue auprès du mandataire judiciaire curateur de l'individu en question, afin que le préjudice soit indemnisé, et qu'elle s'est contentée de communiquer les coordonnées du curateur à la victime.</p> <p>Le mandataire judiciaire de la personne soupçonnée d'avoir effectué le larcin conteste les faits et semble même reprocher à Monsieur B. de ne pas avoir nommé désigné le voleur dans son dépôt de plainte.</p> <p>J'observe que l'établissement bancaire n'a pas appuyé les démarches de son client en déposant plainte à son tour contre l'auteur des faits alors même que le personnel de l'agence a été témoin du délit.</p> <p>Par conséquent, je propose que la Caisse d'Epargne rembourse le montant du préjudice, soit 450 €, sous couvert de la signature d'une quittance subrogative qui permettra à la banque de se substituer à son client pour réclamer la réparation du préjudice.</p>
<p><u>Les faits :</u></p> <p>Monsieur B. conteste deux paiements débités sur son compte pour un montant total de 758,90 €. Ces paiements ont été réalisés selon l'établissement bancaire via un smartphone dont le numéro est associé à l'application banque en ligne de la Caisse d'Epargne. Le client souhaite que sa demande de remboursement, refusée par la Caisse d'Epargne soit réexaminée, puisqu'il atteste n'avoir activé aucun service permettant des paiements par carte à l'aide de son mobile.</p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u></p> <p>Selon les renseignements que j'ai obtenus, Monsieur B. a obtenu une carte Visa Premier qui a été activée quelques jours plus tard. Cette carte a ensuite été enrôlée dans un smartphone. Deux paiements, respectivement de 258,90 € et de 500 € ont été réalisés à l'aide de la carte, au profit de commerçants distants de plus de 500 km, alors que le client était confiné chez lui en raison de la crise sanitaire.</p> <p>Il apparaît qu'il n'existe aucune trace de l'enrôlement de la carte que détenue par le client dans une application de paiement sur mobile.</p> <p>Dans ces conditions, il n'est pas possible d'établir formellement la preuve de l'implication de Monsieur B. dans les paiements contestés, et il convient dès lors de faire confiance à sa bonne foi.</p> <p>Suite à mon intervention, la Caisse d'Epargne accepte de prendre en charge, à titre commercial et exceptionnel, la totalité du préjudice subi.</p>

5.2.2. Les virements :

Les litiges en matière de virement concernent essentiellement les virements sortants. Un cas marquant concerne une saisine portant sur une escroquerie en matière de placements en crypto-monnaies, le client ayant effectué des paiements d'un montant très élevé et ayant ensuite reproché à la banque de ne pas l'avoir mis en garde. A l'analyse, il s'avère au contraire que l'agence avait tenté sans succès de dissuader le client de procéder aux virements en question à destination d'un intermédiaire dont le siège social était à l'étranger.

EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE

Les faits :

Monsieur B. a procédé à un virement d'un montant de 600 € en faveur d'un tiers qui lui avait remis un RIB qui s'est avéré par la suite être falsifié. Le client déplore que la Caisse d'Epargne ait exécuté le virement sollicité alors que le RIB du bénéficiaire était frauduleux.

La réponse du médiateur :

Je rappelle les dispositions de l'article L133-21 du Code Monétaire et Financier : « Un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique fourni par l'utilisateur du service de paiement est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par l'identifiant unique. Si l'identifiant unique fourni par l'utilisateur du service de paiement est inexact, le prestataire de services de paiement n'est pas responsable de la mauvaise exécution ou de la non-exécution de l'opération de paiement. »

Je considère qu'il était rigoureusement impossible pour le conseiller en agence de vérifier, au moment du virement, la concordance entre l'identité du bénéficiaire du virement et les indications chiffrées figurant sur le RIB qui a été remis au client.

Par ailleurs, il apparaît que les services de la Caisse d'Epargne ont dès connaissance de l'incident engagé toutes les démarches possibles en vue de la récupération des fonds, hélas sans succès.

J'estime que l'établissement bancaire n'a commis aucun manquement pouvant justifier une prise en charge du préjudice subi par le client.

5.3. Les opérations de crédit :

Comme par le passé, les différends concernant les opérations de crédit représentent le troisième motif de saisine du médiateur (16% des réclamations et 18% des propositions effectuées).

Les dossiers étudiés dans cette catégorie requièrent dans la plupart des cas un désarchivage des contrats, car beaucoup de réclamations sont relatives aux termes des offres de prêt.

Environ un tiers des contestations sont relatives aux remboursements anticipés des prêts (date d'application, montants). La mission du médiateur consiste en ce cas à expliquer les modalités d'un remboursement anticipé, et à rappeler que les échéances d'un prêt sont prélevées à terme échu.

L'assurance emprunteur des prêts immobiliers a également généré plusieurs demandes, avec comme sujet principal les substitutions d'assurance, conformément aux termes du Code des Assurances, qui permet à chaque assuré de résilier son contrat d'assurance au profit d'un autre sous certaines conditions (respect des délais et équivalences des garanties).

En outre, plusieurs saisines ont eu pour thème des refus de prêt ou d'aménagement (réduction de taux, prolongation) de concours déjà en place. Ce type de litige d'entre pas dans le champ de compétence du médiateur. L'établissement bancaire est en effet seul juge de l'appréciation du risque et il n'appartient pas au médiateur de se prononcer sur le bien-fondé d'un refus.

D'une manière générale, lorsque la bonne foi du client est avérée, la Caisse d'Epargne a accepté de régulariser les demandes avec effet rétroactif, que ce soit pour des remboursements anticipés ou des substitutions d'assurance-emprunteur.

EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE

Les faits :

Madame L. a obtenu en 2019 un prêt immobilier de 45.000 € destiné à financer partiellement l'acquisition d'un appartement. Alors qu'elle pensait pouvoir bénéficier de l'Aide personnalisée au logement (APL), suite à une baisse importante de revenus, elle s'est rendu compte à posteriori que le prêt octroyé, non conventionné, ne lui permet pas de bénéficier de l'APL. Elle estime avoir été mal conseillée lors de la négociation de son prêt et estime qu'elle subit de ce fait un préjudice dont elle demande réparation.

La réponse du médiateur :

Après avoir pris connaissance de l'offre de prêt signée par la cliente ainsi que des éléments annexes du dossier, je constate qu'à la date du montage du financement, soit en 2019, l'accès éventuel à une APL était fonction du revenu fiscal de référence de l'année N-2 soit celui de 2017. Le revenu fiscal de référence de 2017 ne permettait pas à Madame L. de bénéficier de l'APL.

Même si les revenus de la cliente ont fortement baissé après l'année 2017, la législation ne permet pas de transformer à posteriori un prêt classique en prêt conventionné. Par ailleurs, j'observe que Madame L. a accepté les conditions de l'offre de prêt, alors même que de toute évidence il n'est fait aucune référence à un prêt conventionné.

Compte tenu de ces éléments, et ignorant la teneur des propos qui ont pu être échangés en agence au moment du montage du prêt, je suis obligé de m'en tenir aux données factuelles du dossier. Je considère donc que la responsabilité de l'établissement bancaire ne peut être mise en cause au titre d'un éventuel défaut de conseil.

5.4. La tarification :

La tarification vient cette année au 4^{ème} rang des recours à la médiation (**13 %** des réclamations reçues et **13 %** des réponses effectuées par le médiateur), alors qu'au cours des années précédentes, elle figurait parmi les causes d'insatisfaction les plus fréquentes.

Les contestations relatives au principe même de la tarification ou à son niveau sont écartées d'emblée par le médiateur, car elles n'entrent pas dans son champ de compétence. En effet, le médiateur n'est pas habilité à apprécier le juste prix d'un service ou d'une prestation bancaire.

Les réclamations portant sur les frais d'incidents jugés excessifs voire abusifs par les consommateurs requièrent une étude plus attentive. A cet égard, le rôle du médiateur est d'apprécier avant tout la situation en équité, étant donné que sur le plan juridique, la tarification est toujours conforme à la réglementation et au barème tarifaire communiqué annuellement aux clients-consommateurs.

Dès 2019, les mesures gouvernementales décidées en faveur des personnes en situation de fragilité financière ont amené les professionnels à enrichir l'Offre Fragilité Financière (OCF) dont les titulaires bénéficient depuis plusieurs années d'un plafonnement des frais d'incident à 16,50 € par mois.

Ainsi, conformément à l'article R.312-4-3 du code monétaire et financier, la Caisse d'Epargne identifie ses clients particuliers en situation de fragilité financière sur la base de quatre critères prédéfinis et plafonne les frais d'incident à 25 € par mois durant toute la période où le client est considéré en situation de fragilité financière.

Ces mesures ont permis de réduire de façon significative les recours à la médiation sur ce thème.

Dans certains cas, toutefois, une proposition de remise a été effectuée lorsque le client a prouvé sa bonne foi (dépenses de première nécessité) et que le niveau de tarification apparaissait démesuré par rapport à ses revenus, bien que conforme aux plafonds réglementaires.

EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE

Les faits :

Monsieur C. manifeste son mécontentement relatif aux frais qui lui ont été facturés par la Caisse d'Épargne au cours des derniers mois. Il indique que le fonctionnement irrégulier de son compte au courant des dernières semaines est dû aux retards de versement de son RSA. Il souhaite obtenir le remboursement de ces frais.

La réponse du médiateur :

*Le litige en question concerne exclusivement un problème de tarification et sort donc par nature du domaine d'intervention du médiateur.
J'ai néanmoins examiné les éléments du dossier.
J'ai procédé à l'analyse de l'historique du compte sur les deux dernières années. Je confirme à Monsieur C. que les frais et commissions d'intervention facturés sont conformes à la tarification en vigueur et prévue par la convention de compte. Ils sont générés par des opérations présentées alors que le compte affichait un solde disponible insuffisant. Je note également que son agence a proposé au client à plusieurs reprises de souscrire à l'offre d'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière (OCF), et qu'il n'a pas souhaité opter pour cette offre, qui semble particulièrement adaptée à la situation de Monsieur C.
En tout état de cause, une remise partielle ou totale des frais qui sont facturés conformément au barème en vigueur relève exclusivement de la politique commerciale de l'établissement bancaire. Seule l'agence peut donc donner suite à la demande du requérant.*

5.5. L'épargne :

Les **comptes d'épargne** concernent **9 %** des courriers reçus et **8 %** des propositions rédigées par le médiateur.

Les motifs de saisine ont concerné pour l'essentiel des clôtures de PEL pour absence ou insuffisance de versement annuel, malgré l'envoi d'un courrier d'alerte.

Le PERP reste un sujet de mécontentement, particulièrement lorsque celui-ci a été souscrit par des clients qui n'ont pas forcément compris son fonctionnement : deux périodes successives, une d'épargne, pendant laquelle il est possible de bénéficier d'avantages fiscaux, et une de rente à compter du départ en retraite. A défaut de justifier d'un des cas de rachat anticipé, ou lorsque le PERP présente un solde inférieur à 2.000 €, le médiateur ne peut, lorsque la souscription est conforme, donner une suite favorable aux demandes de clôture immédiate, sauf en cas de défaut de conseil caractérisé.

EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE

Les faits :

Madame L. sollicite le rachat de son Plan d'Épargne Populaire (PERP). Elle fait part de ses difficultés financières. Elle précise qu'elle n'est pas en fin de droits, mais en arrêt de maladie suite à une affection de longue durée. Elle ajoute qu'au moment de la souscription elle n'a pas obtenu toutes les informations nécessaires, notamment celles relatives à la disponibilité de votre épargne ainsi constituée.

La réponse du médiateur :

J'ai consulté la copie de la demande d'adhésion au contrat PERP signée par la cliente. A la lecture de ce document, je constate qu'elle a obtenu un exemplaire des conditions générales du contrat et avoir été informée des principales dispositions légales régissant le PERP. Les conditions générales précisent les seuls cas dans lesquels le législateur permet une sortie anticipée par rachat du contrat.

Elle a également signé l'avis de conseil dans lequel elle attestait être imposable au moment de la souscription. Elle a ainsi pu bénéficier des avantages fiscaux du PERP, à savoir la déduction de votre revenu imposable des versements effectués tout au long de la détention du produit.

Par ailleurs, pour être recevable, une demande de remboursement anticipé du PERP doit être accompagnée d'une attestation de fin de droits et d'une preuve de licenciement.

Or, si la cliente est sans emploi, elle a mis fin à son contrat de travail de sa propre initiative.

Enfin, la souscription ne présente aucune irrégularité. La responsabilité de la Caisse d'Épargne au titre d'un éventuel défaut de conseil ne me semble donc nullement avérée.

5.6. Les placements financiers et l'assurance-vie

La proportion des **litiges relatifs aux placements financiers** est en diminution par rapport aux années précédentes. (**4%** des doléances **et 5 %** des propositions effectuées)

Les propositions effectuées concernent quelques erreurs commises par la banque lors de l'exécution d'ordres de bourse ainsi que des réclamations relatives à la clôture de contrats d'assurance-vie.

EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE

Les faits :

Madame G a transféré en février 2000 un PEP bancaire ouvert à la Caisse d'Épargne vers un PEP Assurance détenu à la GMF. Elle sollicite auprès de la Caisse d'Épargne un historique des versements jusqu'au 13 octobre 1998, ainsi que le montant de ce produit à la même date. Elle rappelle l'importance d'obtenir les informations demandées, notamment du point de vue fiscal
Le Service Relations Clientèle de la Caisse d'Épargne l'a informée que les renseignements sollicités ne sont plus disponibles.

La réponse du médiateur :

Je confirme les termes du courrier qui a été adressé à la cliente par la Caisse d'Épargne. L'établissement bancaire n'est plus en mesure de communiquer les éléments sollicités, qui remontent à plus de vingt ans, tout simplement parce qu'ils ne figurent plus dans la base de données informatique.

Je rappelle que la loi du 25 septembre 2003 a supprimé la possibilité de souscrire un PEP tout en préservant la possibilité de transférer un PEP existant en conservant son antériorité fiscale, ce que Madame G. a fait en 2000. Au moment du transfert, selon la réglementation en vigueur, la Caisse d'Épargne a fourni à la GMF une certification d'ouverture de compte avec l'historique du PEP (et les intérêts perçus), spécifiant également l'absence de retrait de fonds.

Je m'étonne que l'établissement bénéficiaire du transfert n'ait pas conservé ces informations pourtant obligatoires.

5.7. Les « divers » :

Dans la catégorie « divers », qui représente moins de 5 % des demandes réceptionnées et des propositions effectuées, on relève cette année des mécontentements à la gestion de la relation commerciale et à des demandes de renseignement non abouties

EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE	
<u>Les faits :</u> <i>Madame K. explique que son mari a été accueilli en EHPAD et qu'il n'est plus en état de se déplacer. Elle souhaite accéder au coffre-fort détenu par son mari dans une agence de la Caisse d'Épargne. Cette possibilité lui ayant été refusée, elle souhaite que j'intervienne auprès de l'établissement bancaire. Elle précise que les valeurs contenues dans le coffre lui permettront de régler les frais d'hébergement de son mari.</i>	<u>La réponse du médiateur :</u> <i>Je confirme à la requérante que le coffre-fort loué par son mari a fait l'objet d'un contrat établi en 1999 à son seul nom et qu'aucune procuration n'a été signée. Dès lors, seul le titulaire peut accéder au compartiment sécurisé. Je considère que l'établissement bancaire se doit de respecter la réglementation et ne peut donc permettre à l'épouse d'accéder au coffre-fort. En revanche, l'accès au compartiment sécurisé sera autorisé sous réserve de la fourniture d'une procuration générale établie par un notaire ou de la prise d'une mesure de sauvegarde (de type curatelle) en faveur du mari.</i>

6. ANALYSE DES RECLAMATIONS TRAITEES PAR LE MEDIATEUR

6.1. Délais de réponse :

L'article R 612-5 du Code de la Consommation prévoit que l'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la notification de recevabilité établie par le médiateur. Ce délai peut être prolongé en cas de litige complexe.

Le délai de réponse se définit en nombre de jours calendaires entre la date à laquelle le médiateur avise le client de la recevabilité de sa demande et celle à laquelle le courrier de réponse intégrant la proposition de solution est expédié.

Le délai moyen de traitement des demandes de médiation a été de **12 jours calendaires en 2019** (contre 16 en 2019).

	En jours	Nombres de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	12	132
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		122
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		10
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		0

Le délai de réponse le plus long s'est établi à 57 Jours.

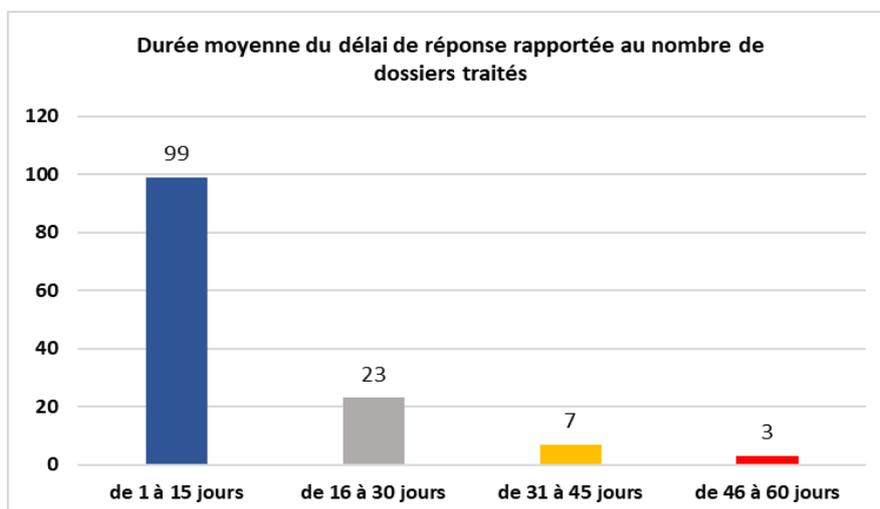
La totalité des dossiers recevables a été traité dans un délai inférieur à deux mois. Le délai prévu par le Code de la Consommation a donc été largement respecté.

La Caisse d'Épargne a transmis son étude, accompagnée des éléments complets du dossier, dans un délai moyen de **10 jours calendaires**. Il convient de souligner ici la diligence et le professionnalisme du Service Relations Clientèle qui a pris l'habitude de prendre en compte les demande d'information complémentaires sollicitées par le médiateur dès leur réception.

Il convient de souligner que compte tenu de la nécessité d'effectuer de nombreuses investigations (recherches, désarchivage) eu égard à la complexité de certaines demandes, ce délai moyen extrêmement court est tout à fait remarquable.

Au délai de l'établissement bancaire s'est ajouté un délai moyen de **2 jours calendaires** pour l'analyse du dossier et la rédaction de la proposition de solution par le médiateur.

L'objectif partagé par la Caisse d'Épargne et par le médiateur est d'apporter une proposition de solution juste et équitable. Il est également important pour le requérant d'obtenir, après saisine du médiateur, une réponse motivée, lui permettant de comprendre la proposition retenue. Les réponses adressées au client-consommateur reformulent les positions de chacune des parties, se fondent sur un rappel de la législation ou la jurisprudence, et explicitent de manière aussi pédagogique que possible l'appréciation du litige par le médiateur.



6.2. Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client :

Le nombre de conclusions favorables au client s'est élevé à 52 sur 132, ce qui représente **39 % des dossiers traités**.

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	43
	Conclusions partiellement favorables	9
Conclusions défavorables au client		80

6.3. Nombre de cas où l'avis du médiateur a été suivi :

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalemment	50
	partiellement	0
Avis du médiateur non suivi		2

Lorsque le médiateur rend une conclusion favorable au client, la Caisse d'Epargne l'informe systématiquement de la décision qu'elle prend suite à cette étude, et ceci dans un délai maximal d'un mois.

Sur l'année 2020, la Caisse d'Epargne Grand Est Europe a suivi l'avis du médiateur, chaque fois que celui-ci allait dans le sens de la prise en compte totale ou partielle de la requête du client, à l'exception de deux dossiers relatifs à des prêts immobiliers.

Sur les 414 demandes de médiation non écartées reçues par le médiateur (recevables et non recevables), 268 ont été suivies d'une réponse positive, ce qui signifie que plus de la moitié des réclamations ont fini par se concrétiser par une solution satisfaisante pour le client.

6.4. Aspects financiers :

Sur les 52 conclusions rendues par le médiateur et favorables au client, seules 26 portaient sur des aspects financiers, les autres étant relatives à des opérations non monétaires (ex : substitution d'assurance-emprunteur, rachat dérogatoire de parts sociales, régularisation d'inscription aux fichiers Banque de France, demande de mainlevée de garanties, etc...).

En outre, dans certains cas, l'intervention du médiateur s'est limitée à donner une réponse explicative.

Ci-après le récapitulatif des dédommagements acceptés par les deux parties.

Montant des rétrocessions et indemnisations	Nombre	Montant total indemnisé
Inférieur à 250 €	10	1.399 €
De 250 à 500 €	3	1.087 €
De 500 à 1000 €	4	2.915 €
De 100 à 2500 €	8	10.193 €
Plus de 2.500 €	1	5.000 €
	26	20.594 €

7. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

7.1. La fraude à la carte bancaire et aux paiements en ligne :

Le développement de la banque en ligne et l'augmentation sensible des paiements par internet, en partie du fait de la crise sanitaire, est à l'origine d'une explosion des litiges caractérisés par des fraudes ou des escroqueries réalisées le plus souvent à distance. Elles touchent toutes les populations et toutes les générations. Les mesures d'authentification mises en place ne suffisent pas toujours à contrer les tentatives des fraudeurs, lesquels rivalisent d'ingéniosité pour déjouer les systèmes.

Dès lors que l'imprudence du client consommateur est mise en évidence, le médiateur n'a pas la possibilité de demander à la banque de se substituer au fraudeur pour rembourser la victime de l'escroquerie. Ce constat a un impact fortement négatif sur le taux de réponses favorables au client.

Il est souhaitable que la Caisse d'Epargne, comme les pouvoirs publics et les médias, multiplie les alertes et les mises en garde, afin de rappeler qu'il est impératif de ne jamais transmettre des données confidentielles (identifiants, codes de sécurité...) à la suite d'un appel téléphonique ou d'un courriel. Depuis la fin de l'année 2020 figure sur le site de l'établissement bancaire un message d'alerte concernant cette mesure de sécurité. Malgré cette initiative qu'il convient de saluer, il est à noter que les consommateurs se font encore berner et manquent de vigilance.

Afin de réduire à l'avenir les litiges de ce type, je suggère que la Caisse d'Epargne adresse à l'ensemble de la clientèle une information personnalisée ou un courrier spécifique pour rappeler les règles élémentaires de prudence en matière de banque à distance.

7.2. La clôture et le transfert de comptes :

Les demandes de clôture ou de transfert de comptes non exécutées représentent toujours une proportion anormale des saisines du médiateur. Ce constat pose question. On peut en effet comprendre que le départ d'un client soit mal vécu en agence. En revanche, il n'est pas normal que les demandes de clôture ou de transfert effectuées dans le cadre de la cessation des relations soient traitées avec désinvolture ou retard, voire dans certains cas totalement « oubliées ». Il suffit alors que les clients concernés saisissent le médiateur pour que leur demande soit immédiatement exécutée. Une fois encore, il convient de rappeler que cette manière de procéder, au-delà de son inutilité finale, porte atteinte à l'image de l'établissement bancaire.

Il serait hautement souhaitable qu'une action de communication interne soit mise en œuvre afin de remédier pour l'avenir à ce type d'errements.

8. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

8.1. La communication

Outre les communications réglementaires obligatoires (auprès du Comité Consultatif du Secteur Financier, de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation et de la Banque de France), le compte-rendu d'activité du médiateur est communiqué aux instances dirigeantes de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe.

Il est également transmis à la Direction Qualité et au Service Relations Clientèle qui peuvent ainsi mettre en œuvre, au vu des constats effectués et via les directions concernées, des actions qualitatives visant à améliorer les pratiques en vue d'apporter un meilleur service à la clientèle.

Il est mis en ligne sur le site du Médiateur de la Consommation.

8.2. La participation du médiateur au Cercle des Médiateurs Bancaires :

Constitué en milieu d'année 2015, le Cercle des Médiateurs Bancaires (CMB) regroupe une quarantaine de médiateurs de la consommation agissant dans le domaine de la banque. Le CMB propose plusieurs fois par an des séminaires destinés à informer ses adhérents sur l'évolution de la jurisprudence et de la législation, sur les évolutions techniques et réglementaires mais également à partager les bonnes pratiques dans la résolution des conflits entre la banque et le client consommateur.

Ainsi le médiateur de la CEGEE a participé en 2020 aux rencontres suivantes :

- 2 mars 2020 : « Echanges avec la Président du CCSF / Partage sur les bonnes pratiques »
- 10 décembre 2020 : « Moyens de paiement et sécurité des moyens de paiement »
- 15 décembre 2020 : « Jurisprudence récente / Echanges sur les bonnes pratiques »

Annexe : Charte de la médiation

Le Médiateur de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe
Jean-Marie STACKLER
Avril 2021

Annexe : CHARTE DE LA MEDIATION



CHARTRE DE LA MEDIATION BANCAIRE – CAISSE D'ÉPARGNE GRAND EST EUROPE

Article 1 - Cadre réglementaire

La Caisse d'Épargne Grand Est Europe a mis en place une procédure de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre elle et sa clientèle non professionnelle en application notamment de l'article L. 316-1 du code monétaire et financier et des articles L. 611-1 à 616-3 du code de la consommation.

Article 2 - Le Médiateur : critères et modalités de sa nomination

Le Médiateur, choisi parmi les personnalités extérieures à la Caisse d'Épargne Grand Est Europe reconnues pour leur compétence, impartialité et indépendance, est désigné, pour une durée minimale de trois ans, selon une procédure transparente par l'organe collégial constitué par le Comité consultatif du secteur financier, en vertu de l'article L. 614-1 du code monétaire et financier.

Il est inscrit sur la liste des Médiateurs de la consommation établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la Caisse d'Épargne Grand Est Europe et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la Caisse d'Épargne Grand Est Europe et dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission.

Article 3 - Saisine

Un client consommateur peut saisir le Médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Caisse d'Épargne Grand Est Europe par une réclamation écrite à l'agence, puis au Service Relations Clientèle ; la saisine du Médiateur peut se faire notamment en deux circonstances : la réclamation auprès des deux niveaux de réclamation est restée sans réponse pendant deux mois à compter de la date de sa réception ou à fait l'objet de réponses qui n'ont pas satisfait le client consommateur.

Article 4 - Champ de compétence : nature du litige

Le Médiateur est compétent pour les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la Caisse d'Épargne Grand Est Europe, en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit, de services de paiement), de services d'investissement et de produits d'épargne.

Il est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la Caisse d'Épargne Grand Est Europe (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...). Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de l'Assurance. En ce dernier cas, chaque client consommateur en sera informé par courrier.

Sont exclus du champ de la médiation les différends mettant en jeu la politique générale de la Caisse d'Épargne Grand Est Europe, notamment en matière de tarification, d'ouverture ou de clôture de compte, d'octroi ou de rupture de crédit.

Article 5 - Cas de non-recevabilité

Outre les dispositions de l'article 3, une demande de médiation n'est pas recevable si :

- elle n'a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ;
- elle est manifestement infondée ou abusive ;
- elle est introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite faite auprès de la Caisse d'Épargne Grand Est Europe ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur défini à l'article 4.

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission. Il informe également la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation du problème soulevé et des suites qui lui ont été réservées.

Article 6 - Médiation et surendettement

Le Médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception toutefois des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Article 7 - Modalités de saisine

La médiation est une procédure gratuite pour le client consommateur.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais. Les frais relatifs à la transmission des documents au médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

Le Médiateur ne peut être saisi que par écrit, en langue française :

- soit par voie postale à l'adresse suivante : **Médiateur de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe 2, Place Dauphine - 67925 STRASBOURG CEDEX 9**
- soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur : <https://www.mediateur-cegee.fr/>

Article 8 - Suspension des recours et des délais de prescription

La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition, de tout recours judiciaire initié par la Caisse d'Epargne Grand Est Europe, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire. La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

Article 9 - Délais et procédure

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client consommateur, le Médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci.

En cas d'irrecevabilité du dossier, dans les cas énoncés à l'article 5 de la présente charte, il en informe le client consommateur, dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de sa demande et l'avise **que sauf avis contraire de sa part formulé dans un délai de 10 jours**, il transmettra le dossier à l'instance compétente (autre Médiateur, Service Relations Clientèle...).

En cas de recevabilité, le Médiateur informe les parties, par courrier simple ou voie électronique qu'il est saisi. Il précise que chaque partie peut à tout moment se retirer du processus et invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

Article 10 - Engagements du Médiateur et responsabilité

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties. Il conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une et l'autre des parties l'ensemble des documents nécessaires. Il s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client consommateur et de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe et à apprécier de manière impartiale les arguments des parties.

Il émet une proposition motivée en droit et/ou en équité, qu'il transmet au client consommateur et à la Caisse d'Epargne Grand Est Europe. Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

Article 11 - Suite donnée à la médiation

Les parties sont libres d'accepter la proposition du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe, celle-ci en informe le Médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

Le Médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- 1° qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 2° que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- 3° que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe le délai d'acceptation ou de refus de celle-ci. Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition.

Article 12 - Fin de la médiation

La médiation prend fin :

- si l'une des parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client consommateur engage une action en justice ;
- par l'accord ou le refus des parties ou par le refus de l'une d'entre elles sur la proposition du Médiateur ;
- à défaut de réponse de l'une des parties dans le délai d'un mois.

Article 13 - Obligation de confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n°95-125 du 8 février 1995. A ce titre, sauf convention contraire des parties, le Médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :

- toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du litige ;
- tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
- toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur ;
- le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie ;
- et plus généralement toutes les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des deux parties.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

Article 14 - Secret bancaire / professionnel

Le Médiateur est tenu au secret professionnel. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse :

- de levée du secret bancaire par le client consommateur à l'égard de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe en ce qui concerne les informations transmises par la Caisse d'Epargne Grand Est Europe au Médiateur.
- de transmission de la demande de médiation du client consommateur au Médiateur compétent (autre Médiateur bancaire, Médiateur de l'assurance...).