

**COMPTE RENDU D'ACTIVITE 2020 DU MEDiateUR
DE LA CONSOMMATION
DE LA CAISSE D'EPARGNE LOIRE DROME ARDECHE**

Préambule

Le présent compte rendu de l'activité 2020 respecte la trame de présentation proposée par le Comité de la Médiation Bancaire.

Il est transmis, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, au Président de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, au Gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier.

La notion de *courriers reçus* recouvre l'ensemble des courriers adressés au Médiateur avant toute décision d'orientation par ce dernier.

La notion de *dossiers recevables* traités par le Médiateur concerne les courriers qui ont été traités directement par ce dernier.

Nom de l'établissement, code interbancaire CIB et période concernée

CELDA- CAISSE D'EPARGNE LOIRE DROME ARDECHE Code 14265

Un contrat de Mission du Médiateur lie également le Médiateur de la CELDA avec la **BPBFC- BANQUE POPULAIRE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE Code 10807**

Le présent rapport concerne l'activité de médiation du 1^{er} au 31 décembre 2020.

Coordonnées du médiateur

Adresse postale à laquelle les clients peuvent faire parvenir leurs réclamations :

**Monsieur le Médiateur de la Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche
Boite Postale 60022
71120 CHAROLLES**

Il peut être contacté également sur son site dédié. L'adresse du Médiateur figure aussi bien sur les relevés de compte adressés à la clientèle que sur le site internet de la CELDA.

La procédure de saisine est exclusivement écrite.

Conditions d'exercice de l'activité du médiateur

Durée du mandat

Suite à la désignation effectuée le 15 juillet 2016 par l'organisme collégial paritaire constitué par le Comité Consultatif du Secteur Financier, en vertu de l'article 614-1 du Code Monétaire et Financier, ainsi que de la décision de La Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, le contrat de mission du Médiateur de la Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche a été reconduit pour une durée de trois années à compter du 26 février 2018.

Champ de compétence

Le champ de compétence est celui défini par le Code de la Consommation et rappelé dans la Charte de la Médiation Bancaire mise à la disposition de la clientèle. Il exclut les litiges relatifs à la politique commerciale de la Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche et ceux relatifs aux services non bancaires et non financiers, ceux relevant du droit des assurances, ainsi que ceux résultant des performances des produits directement liés à l'évolution des marchés financiers, ces derniers étant du ressort du médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers.

Les dossiers hors champ de compétence sont transmis à la banque pour prise en charge par les différents services.

Procédure de traitement des réclamations

Toutes les demandes reçues à l'adresse postale spécifique ou internet du Médiateur sont prises en charge par ce dernier dès réception. Les courriers font l'objet d'un traitement permettant de s'assurer que le différend exposé n'est pas exclu du champ de compétence de la médiation. Sont ainsi systématiquement écartées les demandes émanant de clients personnes morales ou de clients agissant pour des besoins professionnels, celles mentionnant une procédure judiciaire en cours ou ayant un objet ne relevant pas de la médiation.

Evolution de l'activité

- Les dossiers reçus sur l'année 2020 s'élèvent à **141** contre 106 en 2019 et **70** réclamations ont fait l'objet d'une proposition de médiation contre 50 l'exercice précédent.
- **9** demandes ont été écartées car hors du champ de compétence de la médiation et ont toutes fait l'objet d'une réponse écrite. Les autres requêtes ont fait l'objet d'une demande de fourniture des échanges de correspondance avec l'agence ou le SRC

permettant d'établir que toutes les voies de recours internes à la banque avaient été épuisées.

- Il est à relever que près de 44 % des requêtes adressées au Médiateur n'ont jamais fait l'objet d'une réclamation préalable contre 53% en 2019.

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	1
Litige ne concernant pas la banque	1
Faits légalement prescrits	
Action contentieuse en cours	
Opération de crédit	1
Épargne	
Assurances	
Placements boursiers et financiers	1
Politique tarifaire	
Surendettement	
Comptes professionnels	2
Autres	3

Origine de la saisine du Médiateur

	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	68
Par l'intermédiaire d'associations	1
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	1
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Autres	
Total	70

Nombre de réclamations reçues

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur	70
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	62
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	9
Total des réclamations reçues	141

Analyse par thème des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement du compte :		
Ouverture, clôture, transfert de compte	9	
Découvert autorisé/non autorisé	2	
Interdiction bancaire		
Contestations d'écritures, gestion du compte	9	4
Moyens de paiement :		
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i>)	39	34
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i>)	1	1
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement...</i>)	4	3
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	12	6
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres		
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	18	6
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	16	8

Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i>)	3	2
Assurances	6	1
Autres (<i>frais de succession, chargeback...</i>)	13	5
Total Général	132	70

Fonctionnement du compte et tarification :

- L'application des frais et commissions bancaires avec les contestations d'écriture, sont au niveau de l'exercice précédent (16 % des réclamations reçues et 7 % des réponses faites par le Médiateur).
- Les demandeurs sont pour la plupart en difficulté financière et se plaignent à la fois du caractère disproportionné du montant des frais facturés et de leurs revenus ou moyens financiers.
- D'une manière générale les demandeurs reconnaissent leur situation irrégulière mais ne comprennent pas que l'établissement bancaire ne les accompagne pas davantage, se contentant d'appliquer d'une manière systématique une tarification ressentie comme injuste en regard de dépassements de courte durée ou de faible montant.
- Il convient de relever que les différends concernant l'offre spécifique à la clientèle fragile sont en sensible diminution cette année.

Exemple de médiation :

Mademoiselle B. conteste le montant des frais qui lui ont été facturés par la Caisse d'Epargne au cours de l'année 2019 et en demande le remboursement. L'analyse de l'historique du compte démontre que les frais facturés ainsi que les commissions d'intervention sont conformes à la tarification en vigueur et ont été générés par des opérations présentées alors que le solde du compte n'affichait pas la provision suffisante. L'examen du dossier montre également que l'agence a proposé à plusieurs reprises à sa cliente de souscrire à l'offre d'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière et que cette dernière n'a pas souhaité opter pour cette offre qui aurait permis un plafonnement des frais liés aux incidents et irrégularités de fonctionnement du compte.

Le Médiateur confirme la position de refus de la banque et rappelle que s'agissant de frais facturés conformément à la tarification en vigueur, la remise de tels frais relève exclusivement de la politique commerciale de la banque.

- Les différends liés aux prêts immobiliers sont en net retrait cette année et ne représentent plus que 9% du total des propositions.
- Les principaux motifs de réclamations concernent, comme l'année précédente, les refus de réaménagement ou de renégociation des crédits en cours de remboursement mais aussi les facturations d'intérêts intercalaires dont le principe semble ne pas être souvent

compris par les emprunteurs ou d'indemnité de résiliation anticipée. Il n'y a pas eu, cette année, comme l'an dernier, de contestation de calcul de TEG.

- A noter, pas de réclamation concernant de prêt à la consommation.

Epargne :

- 16 saisines concernant les produits d'épargne cette année, soit 12% des réclamations de l'année et 11 % des propositions du Médiateur.
- Le PERP constitue toujours un sujet de mécontentement avec mise en cause quasi systématique de la banque pour défaut de conseil lors de la souscription des contrats. Ces contestations émanent pour la plupart de clients ayant souscrit ce produit plusieurs années auparavant et qui, confrontés à des difficultés financières, ne peuvent disposer de leur épargne que dans les limites imposées par le législateur.

Exemple de médiation :

Monsieur S conteste le refus de remboursement par la banque de deux bons d'épargne à cinq ans, au porteur, dont les originaux se trouvent en sa possession.

Il apparaît que la banque fonde son refus de remboursement sur le fait que lesdits bons n'apparaissent plus dans son système d'information et considère que de ce fait ils n'existent plus car auraient été remboursés après enregistrement d'une opposition au motif « bons perdus ».

Ces bons de capitalisation qui sont régis par les articles L 160-1, L 160-2, R 160-4, R 160-5 et R 160-6 du code des assurances, sont cessibles par simple « tradition » et soumis aux dispositions de l'article 2276 du code civil selon lesquelles « en fait de meubles, la possession vaut titre ».

Il suffit donc de posséder l'original des bons pour pouvoir prétendre en être propriétaire. En conséquence, la compagnie émettrice des bons doit payer les bons, dans les conditions prévues au code des assurances, à toute personne les détenant à condition que les originaux des bons soient remis et qu'ils ne fassent pas l'objet d'une opposition pour perte ou vol.

La banque apparaît cependant dans l'incapacité de justifier cette opposition pour perte en en fournissant la preuve et la date ainsi que le nom du bénéficiaire du remboursement.

Cette perte d'information ne semble pouvoir être opposable au porteur des bons.

Dans ces conditions le refus de remboursement de la banque apparaît infondé et le Médiateur propose que la banque fasse droit, après s'être assurée de l'authenticité des bons, à la demande de remboursement des dits bons.

Moyens de paiements :

Les réclamations concernant les moyens de paiement (33% des dossiers reçus et 58 % des propositions) relèvent essentiellement de contestations d'opérations cartes bancaires avec une croissance significative des incidents liés à des escroqueries sur fond d'hameçonnage, d'arnaque vocale ou d'usurpation d'identité électronique dont l'usage s'est largement développé en 2020.

La principale difficulté dans le traitement de ces réclamations réside dans l'appréciation du caractère incontestable de la négligence grave du titulaire de la carte qui est souvent opposée par la banque.

Il est important de noter que peu de dossiers ont donné lieu à réparation du préjudice dans la mesure où la négligence dans la conservation du moyen de paiement et dans la conservation des données confidentielles a été mise en évidence.

On note également quelques litiges en matière de virements qui concernent essentiellement des virements sortants.

Exemples de médiation :

Madame B demande à la Caisse d'Epargne de procéder à l'indemnisation de trois débits qu'elle conteste concernant des achats en ligne. La banque refuse de réserver une suite favorable à cette réclamation au motif de la validation de la transaction à l'aide d'un code spécifique et unique qui avait été précédemment transmis au numéro de portable communiqué à la Caisse d'Epargne par Madame B.

La banque se fonde principalement sur le fait de l'authentification 3D Secure pour justifier son refus et ignore ainsi les dispositions de l'article L 133-23 du code monétaire et financier :

« Lorsqu'un utilisateur de services de paiement nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée, [...], il incombe à son prestataire de services de paiement de prouver que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

L'utilisation de l'instrument de paiement telle qu'enregistrée par le prestataire de services de paiement ne suffit pas nécessairement en tant que telle à prouver que l'opération a été autorisée par le payeur ou que celui-ci n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations lui incombant en la matière. Le prestataire de services de paiement, y compris, le cas échéant, le prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, fournit des éléments afin de prouver la fraude ou la négligence grave commise par l'utilisateur de services de paiement. »

En l'absence d'une preuve permettant d'établir une négligence grave de Madame B, le Médiateur propose la prise en charge par la banque du préjudice de Madame B.

Madame R demande le remboursement de 26 retraits contestés effectués sur son compte bancaire pour un montant de 700 € au profit de divers commerçants sis à Rabat. La banque refuse en se fondant sur le fait que toutes les transactions ont été réalisées via la solution de paiement APPLEPAY au moyen du numéro de téléphone de la cliente.

Le justificatif de l'enrôlement de la carte bancaire à cette application via le numéro de téléphone précité a été communiqué au Médiateur par la banque.

Chaque paiement réalisé via cette application correspond au sens de la loi à une authentification forte qui nécessite pour l'utilisateur de s'authentifier à l'aide de la touche ID ou de son code d'accès confidentiel qu'il a créé et qu'il est seul à connaître.

Dans ces conditions, le Médiateur confirme la position de la banque.

Analyse des réclamations traitées par le médiateur

Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	15	70
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		66
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		3

Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables aux clients

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	11
	Conclusions partiellement favorables	4
Conclusions défavorables au client		55

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	Totalement	12
	Partiellement	0
Avis du médiateur non suivi		3

Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	17	17
Maximum par dossier	23000	4000
Moyenne	2078	1266

Renseignements complémentaires

La communication

Outre les communications réglementaires obligatoires, le compte rendu d'activité du Médiateur est communiqué au Directoire de la Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche.

Il est également transmis à la Direction Qualité ainsi qu'au Service Relations Clientèle.

Il est mis en ligne sur le site du Médiateur.

Le cercle des Médiateurs Bancaires

Les finalités de ce groupement de professionnels spécialisés dans la médiation bancaire sont multiples :

Promouvoir, développer et favoriser le recours à la médiation bancaire par tous moyens appropriés, offrir à ses membres un lieu d'échange, d'information et de formation.

Formuler à leur usage des recommandations et des guides de bonnes pratiques.

Christian WERRA
Médiateur de la consommation de la
Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche
Juin 2021