

Christophe BLANC
Médiateur de la Caisse d'Épargne CEPAC
Réunion Martinique Guadeloupe

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDIATEUR
CAISSE D'EPARGNE CEPAC
ANNEE 2020**

*Le Médiateur de la Caisse d'Épargne CEPAC
BP 5508
83097 TOULON CEDEX*

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDIATEUR CAISSE D'EPARGNE CEPAC ANNEE 2020

Préambule

Le CCSF a validé le renouvellement du mandat du médiateur en date du 9 Août 2019 et de ce fait, un nouveau contrat de mission du médiateur a été signé en date du 2 Octobre 2019.

Suite à ce renouvellement, le Médiateur a été dans l'obligation de déposer une nouvelle demande près la CECMC en date du 10 Mars 2020, réceptionnée par ses soins en date du 13 Mars 2020.

Depuis, hélas, le confinement et la crise sanitaire sont passés par là...

Puis, le 26 Avril 2021, le médiateur a été auditionné par la CECMC.

A la suite de cette audition, il lui a été demandé des éléments supplémentaires et une décision sera prise par la CECMC lors de sa séance plénière du 12 Juillet 2021.

Outre la Caisse d'Epargne CEPAC, le Médiateur est également compétent pour :

- la Caisse d'Epargne Côte d'Azur
- la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon
- la BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE

Le présent rapport ne traite que de la médiation Caisse d'Epargne CEPAC sur l'année 2020.

1 - Principes et fonctionnement

Le Médiateur intervient comme par le passé dans le cadre défini par l'article L316.1 du Code Monétaire et Financier sur tous les litiges afférents aux particuliers uniquement agissant pour leur propre compte et portant sur les modalités de fonctionnement et de mise en œuvre de l'ensemble des produits et services bancaires dont le client est titulaire, une fois que les voies de recours internes sont épuisées.

En revanche, sont donc exclus de la compétence du Médiateur les litiges relatifs à la politique commerciale générale de la Caisse d'Epargne (fixation des tarifs par exemple, taux des crédits, décision de refus de découvert, de prêt, ou d'accès à de nouveaux produits ou services, même si le médiateur reste compétent pour en contrôler l'application) ainsi qu'aux performances de produits liées aux évolutions générales du marché.

La durée du mandat est de trois années, renouvelable.

A l'heure actuelle, l'année 2020 est toujours sous la même médiation.

Toutes les demandes adressées directement au Médiateur sont prises en charge.

Elles font dans les 48 heures l'objet d'une première interrogation des établissements concernés.

Au vu des réponses obtenues, un accusé de réception est adressé au client selon les trois options possibles :

- renvoi pour examen au deuxième niveau (Service Relations Clientèles),
- refus de médiation ou incompétence,
- acceptation de la saisie et engagement de réponse dans le délai de deux mois qui a été contractuellement conservé bien que l'article R 152-5 du Code de la Consommation ait fait passer ce délai à 3 mois maximum.

Dans ce derniers cas, les établissements sont invités à fournir tous les éléments nécessaires à l'instruction du dossier.

Ils sont destinataires de tous les échanges de courriers avec le client.

Tous les avis y compris les refus de médiation sont rendus par le Médiateur lui-même et signés par lui.

Une copie de l'avis est adressée à l'établissement le jour même de l'envoi au client.

Il n'y a pas de possibilité d'un deuxième examen.

Les parties sont libres de suivre ou non l'avis rendu.

2 - Evolution

Grâce à la mise en place d'outils statistiques informatiques, l'évolution peut être prise en compte depuis 2012.

Le premier enseignement immédiat et qui est le plus visible consiste en une très nette diminution du nombre de dossiers reçus en 2020 (294) par rapport à 2019 (370).

Il est noté une légère diminution de près de 1.60 % de réclamations recevables (123 en 2020 contre 125 en 2019) et de 30.20 % pour les réclamations irrecevables (171 en 2020 contre 245 en 2019).

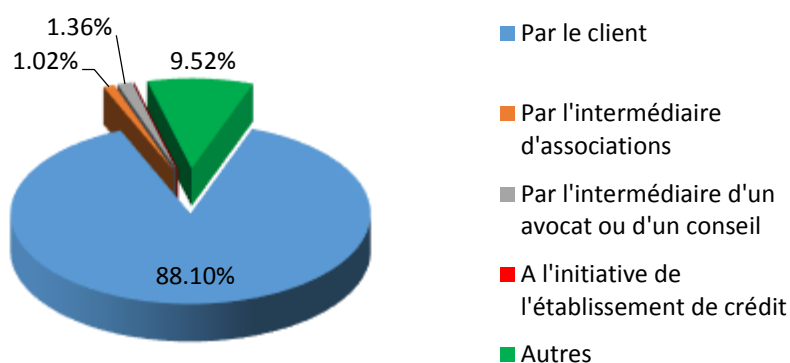
3 - Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 88 % des cas).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	259	88.10%
Par l'intermédiaire d'associations	3	1.02%
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	4	1.36 %
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0%
Autres *	28	9.52 %
TOTAL	294	100 %

* AMF, Assistance sociale, Assureur protection juridique, Curateur, Tuteur, Médiateur, Conciliateur de Justice, Ascendants/descendants.

ORIGINE DE LA SAISINE



Les saisines et l'instruction des dossiers se font uniquement par écrit et il faut d'ailleurs régulièrement le rappeler à certains clients qui souhaitent des « rendez-vous » ou « des entretiens téléphoniques » !

(Note: Le site du médiateur bien que fonctionnel ne pourra être officiellement ouvert qu'après validation par la CECMC.)

4 - Analyse quantitative

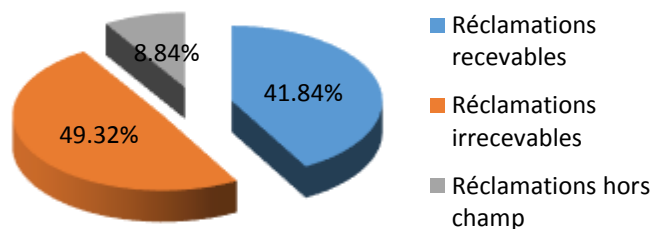
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	123*	41.84 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	145*	49.32 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur *	26	8.84 %
Total des réclamations reçues	294	100%

** dont 11 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

** dont 10 situations réglées donnant plus lieu à médiation*

** il s'agit en partie de comptes professionnels (22), action contentieuse en cours (1), politique commerciale (1) et irrecevables (2)*

TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater une diminution de réclamations dont les situations sont immédiatement réglées par le Service Relations Clientèle et qui par conséquent ne donnent plus lieu à médiation.

Répartition par mois :

On note un véritable pic de réclamations en début d'année soit au mois de Janvier 2020 (35 au total dont 22 non éligibles et 13 éligibles).

On constate un nombre important de réclamations éligibles à la médiation en Septembre (14) et Octobre 2020 (15) en comparaison avec les autres mois.

De même pour les réclamations non éligibles, on peut noter un nombre important en Janvier, Juillet 2020 (22) et Septembre 2020 (20).

Pour le reste, la répartition s'avère relativement homogène.

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	13	10.57 %	22*	12.86 %
Février	11*	8.94 %	15*	8.77 %
Mars	4	3.25 %	9*	5.26 %
Avril	11*	8.94 %	10	5.85 %
Mai	9*	7.32 %	5	2.92 %
Juin	11**	8.94 %	10	5.85 %
Juillet	8*	6.50 %	22*	12.86 %
Août	6*	4.88 %	7*	4.09 %
Septembre	14	11.38 %	20	11.70 %
Octobre	15**	12.20 %	17	9.94 %
Novembre	13	10.57 %	16**	9.36 %
Décembre	8**	6.50 %	18***	10.53 %
TOTAL	123*	100%	171*	100%

**dont 1 situation réglée entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

*** dont 2 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

**dont 11 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

**dont 1 situation réglée ne donnant plus lieu à médiation*

***dont 2 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

**** dont 3 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

**dont 10 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

5 - Analyse qualitative

Motifs invoqués :

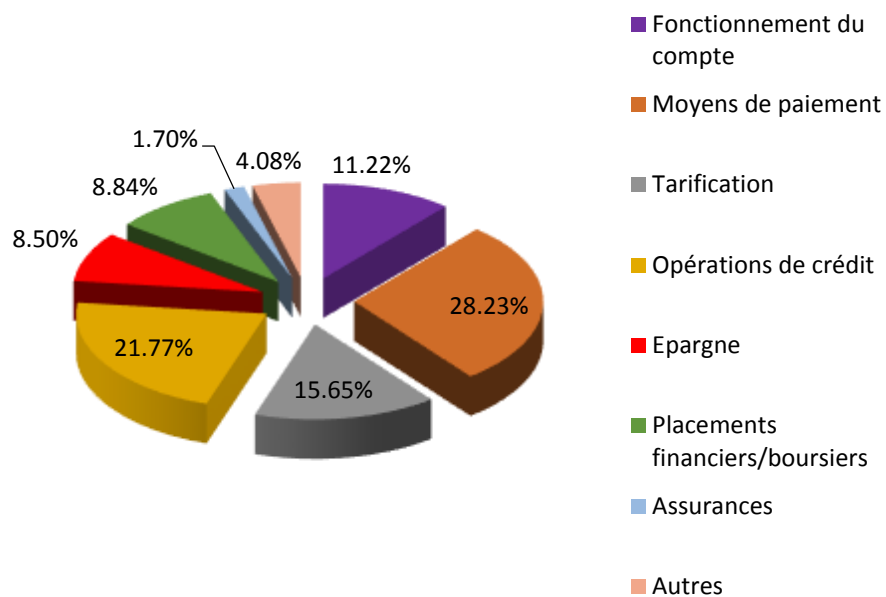
Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence sont essentiellement liés à des comptes professionnels.

Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDiateUR
Fonctionnement du compte : 11.22 %			
Ouverture, clôture, transfert de compte	15	5.10 %	3
Découvert autorisé/non autorisé	12	4.08 %	1
Interdiction bancaire	6	2.04 %	2
Contestations d'écritures...	0	0%	0
Moyens de paiement : 28.23 %			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	48	16.33 %	31
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	17	5.78 %	10
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	18	6.12 %	12
Tarification : 15.65 %			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	43	14.63 %	15
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0 %	0

Tarification / autres (frais bancaires)	3	1.02 %	0
Opérations de crédit : 21.77 %			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	64	21.77 %	28
Epargne 8.50 %			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	25	8.50 %	7
Placements financiers et boursiers : 8.84 %			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	26	8.84 %	12
Assurances : 1.70 %			
	5	1.70 %	1
Autres : 4.08 %			
	12	4.08 %	1
TOTAL	294	100 %	123

MOTIFS DES RECLAMATIONS



On peut constater, par rapport à l'année précédente, une nette diminution au niveau de la répartition des différents objets de réclamations, à savoir :

- Fonctionnement du compte : 33 en 2020 contre 51 en 2019
- La tarification : 46 en 2020 contre 89 en 2019
- L'épargne : 25 en 2020 contre 33 en 2019
- Les placements financiers : 26 en 2020 contre 37 en 2019
- Assurances : 5 en 2020 contre 16 en 2019
- Autres : 12 en 2020 contre 14 en 2019

En revanche, il y a une légère augmentation au niveau de la répartition des différents objets de réclamations, à savoir :

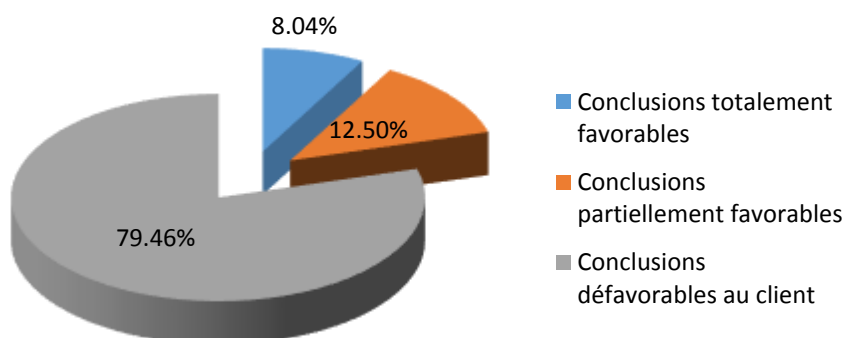
- Moyens de paiement : 83 en 2020 contre 80 en 2019 (dont pour la moitié des problématiques essentiellement de fraude)
- Les opérations de crédit : 64 en 2020 contre 50 en 2019

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement Favorables au client	9	8.04 %
Partiellement Favorables au client	14	12.50 %
Défavorables au client	89	79.46 %
TOTAL	112*	100 %

**plus 11 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On note toutefois une diminution sensible des avis favorables aux clients et donc corrélativement une augmentation des avis défavorables aux clients

Le nombre des avis favorables au client a baissé de près de 39.47 % par rapport à 2019 (23 en 2020 contre 38 en 2019).

Pour l'année 2020, on peut constater onze situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur, comme pour l'année 2019.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	157.82€	141.00 €
Maximum par dossier	12 000 €	5 000.00 €
Moyenne	2 632.63 €	1 360.39 €

On note une augmentation du montant des préjudices invoqués mais également du montant des indemnités accordées.

6 - Exemples de médiation

1°) Un client a manifesté son mécontentement sur le fait que la banque aurait effectué deux virements de 5 000 euros au lieu d'un à partir de son compte vers celui de son fils et a demandé la régularisation de cette opération.

Conformément au bordereau d'instruction virement international signé par le client, la banque a effectué un virement de 5 000 euros de son compte vers celui de son fils.

Sauf que le virement des 5 000 euros a été réalisé deux fois alors que le client n'a signé qu'une seule demande.

Suite à cet incident, la Caisse d'Epargne CEPAC a demandé un retour des fonds à la banque du bénéficiaire à plusieurs reprises qui n'a pas abouti.

Compte tenu du contexte, le Médiateur a demandé à la banque de rembourser la somme de 5 000 euros.

2°) Le client prétend avoir subi un préjudice moral sur le fait que la Caisse d'Epargne n'ait pas pu commander une nouvelle carte bancaire VISA en remplacement de celle qui a été volée lors de son séjour à l'étranger et a demandé un dédommagement à hauteur de 800 euros.

Le client aurait été victime d'un vol de papiers d'identité, carte bancaire VISA PLATINIUM et téléphone portable lors de son séjour à l'étranger.

Celui-ci a donc contacté l'assistance VISA PLATINIUM pour faire opposition à sa carte bancaire et demandé une nouvelle carte de remplacement qui devait être adressé à son hôtel.

En attendant de recevoir sa nouvelle carte bancaire, le client a dû demander à un membre de sa famille de lui faire un virement via WESTERN UNION afin de récupérer des espèces.

Puis, il s'est avéré qu'il y ait eu un dysfonctionnement au niveau de la mise en place de la nouvelle carte bancaire et de ce fait, l'assistance VISA PLATINIUM aurait proposé une avance de « cash » via WESTERN UNION ou un autre prestataire que le client a refusé, compte tenu des difficultés que celui-ci avait déjà rencontrées avant.

Le client a donc dû écourter son séjour, estimant qu'il ne pouvait pas poursuivre sans carte bancaire.

A ce titre, le client a demandé un dédommagement et le remboursement de la modification de son vol ainsi que la cotisation annuelle de sa carte bancaire.

La Caisse d'Epargne a accepté de l'indemniser à hauteur de 354.83 euros correspondant au remboursement du billet retour anticipé (170.69 euros) et à la cotisation annuelle de la carte bancaire (184.14 euros), ce qui a paru insuffisant au client.

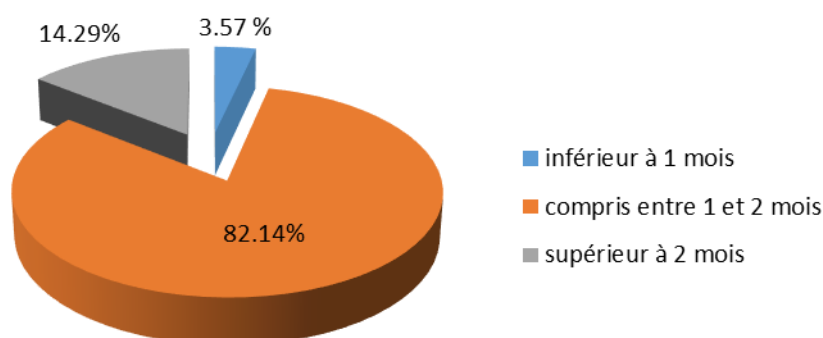
Compte tenu de la situation, le médiateur a demandé à la banque de verser un dédommagement complémentaire à hauteur de 500 euros au titre du préjudice moral.

7 - Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 1 mois	4	3.57 %
Entre 1 et 2 mois	92	82.14 %
Supérieur à 2 mois	16	14.29 %
TOTAL	112*	100%

**plus 11 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

DELAIS DE REPONSE



Les délais contractuels sont pour la plupart respectés.

Toutefois, pour les avis rendus dans un délai supérieur à 2 mois, ceux-ci résultent du fait de la crise sanitaire pour laquelle, nous avons été confinés pendant la période de Mars, Avril et Mai 2020, engendrant un retard dans les dossiers.

8 – Suivi des avis du médiateur par la banque et perspectives

SORT DES AVIS DU MEDIATEUR	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
AVIS SUIVI	22	95.65%
AVIS NON SUIVI	1	4.35 %
TOTAL	23	100%

A une exception près, les avis du médiateur sont suivis par la banque (justifiée par le réseau commercial).

Le Médiateur constate depuis environ 1 an (avec une accélération depuis le début de l'année 2021) une très forte augmentation des escroqueries par téléphone, et ce bien souvent malgré la mise en place du système à authentification forte.

Il existe plusieurs cas d'escroquerie, voici quelques exemples :

1^{er} cas :

Le client reçoit un appel du soi-disant « service des fraudes de la banque » pour l'alerter que des opérations frauduleuses sont en cours sur son compte et lui demande de lui communiquer les codes de validation des transactions frauduleuses reçus par SMS sur son téléphone portable pour les bloquer et le client les donne.

2^{ème} cas :

Le client reçoit un SMS envoyé par les fraudeurs eux-mêmes avec un code d'authentification et qui indique de téléphoner à un numéro qui serait soi-disant celui du service des fraudes.

Puis, le client reçoit un second SMS avec un code d'authentification (c'est un vrai achat fait par les fraudeurs en attente du code qui est dans le SMS).

Le client téléphone et il tombe sur le fraudeur qui lui dit « on va annuler », donnez-moi les codes des deux SMS, le client les donne et le fraudeur valide son achat internet avec.

On voit donc que les escrocs ont toujours « *un coup d'avance* » et que les clients, hélas bien souvent de bonne foi sont complètement désemparés et ne comprennent pas pourquoi ils ne peuvent pas être remboursés car victimes d'une escroquerie.

Il y a manifestement, de la part des établissements bancaires une vaste campagne d'information sur ces sujets à opérer auprès de la clientèle, plutôt que des publicités classiques, car au final c'est le lien de confiance avec la banque qui se distend parfois de façon irrémédiable.

FAIT A TOULON
Le 27 Mai 2021

Christophe BLANC
Médiateur Caisse d'Epargne CEPAC