

**Christophe BLANC**  
Médiateur de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur

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

*Le Médiateur de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur  
BP 5507  
83097 TOULON CEDEX*

# **RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDIATEUR CAISSE D'EPARGNE CÔTE D'AZUR ANNEE 2020**

## **Préambule**

Le CCSF a validé le renouvellement du mandat du médiateur en date du 8 Août 2019 et de ce fait, un nouveau contrat de mission du médiateur a été signé en date du 12 Août 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 Côte d'Azur, le Médiateur est également compétent pour :

- la Caisse d'Epargne CEPAC
- la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon
- la BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE

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

## **1 - Principes et fonctionnement**

Le Médiateur intervient comme par le passé dans le cadre défini par l'article L 316-1 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.

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 légère augmentation du nombre total de dossiers reçus en 2020 (193) par rapport à 2019 (186).

En effet, pour un nombre de réclamations supérieures (environ 7 de plus), il est noté une augmentation de 24.14 % de réclamations recevables (72 en 2020 contre 58 en 2019) et en revanche, pour les réclamations irrecevables, une diminution de 5.47 % (121 en 2020 contre 128 en 2019).

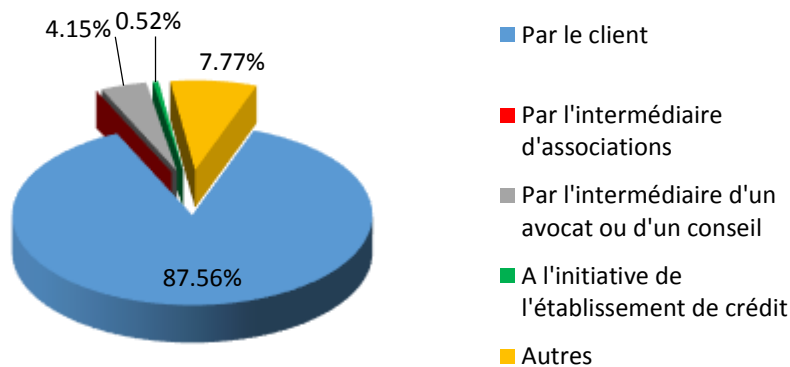
### 3 - Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 85 % des cas).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	169	87.56 %
Par l'intermédiaire d'associations	0	0 %
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	8	4.15%
A l'initiative de l'établissement de crédit	1	0.52%
Autres *	15	7.77 %
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100 %</b>

*\* Assistante sociale, AMF, conciliateur de justice, assureur protection juridique, ascendants/descendants, tuteur, médiateur, curateur*

### ORIGINE DE LA SAISINE



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

## 4 - Analyse quantitative

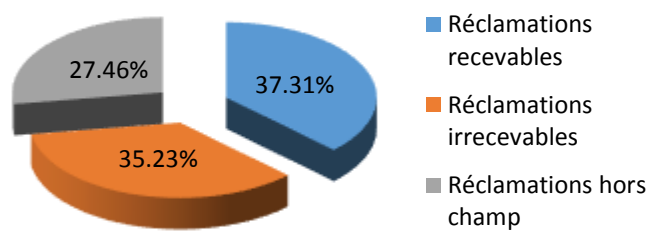
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	72*	37.31 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	68*	35.23 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur *	53	27.46 %
<b>Total des réclamations reçues</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>

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

*\* dont 5 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

*\*il s'agit en partie de comptes professionnels (19), politiques tarifaires (18), politiques commerciales (9), actions contentieuses en cours(1) et irrecevables (6)*

### TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater que le nombre de réclamations dont les situations sont immédiatement réglées par le Service Relations Clientèle et qui par conséquent ne donnent plus lieu à médiation, n'a pas évolué par rapport à l'année 2019.

Répartition par mois :

On note un pic de réclamations au mois de Novembre 2020 (29 au total dont 14 non éligibles et 15 éligibles).

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	7*	9.72 %	14	11.57 %
Février	1	1.39 %	15	12.40 %
Mars	1	1.39 %	7	5.78 %
Avril	6	8.33 %	14	11.57 %
Mai	6	8.33 %	10	8.26 %
Juin	4*	5.56 %	12*	9.92 %
Juillet	8	11.11 %	5	4.13 %
Août	9	12.5 %	11*	9.10 %
Septembre	4	5.56 %	7	5.78 %
Octobre	5	6.94 %	10*	8.26 %
Novembre	15	20.83 %	14**	11.57 %
Décembre	6	8.33 %	2	1.65 %
<b>TOTAL</b>	<b>72*</b>	<b>100%</b>	<b>121*</b>	<b>100%</b>

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

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

*\*dont 5 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 et à la politique tarifaire.

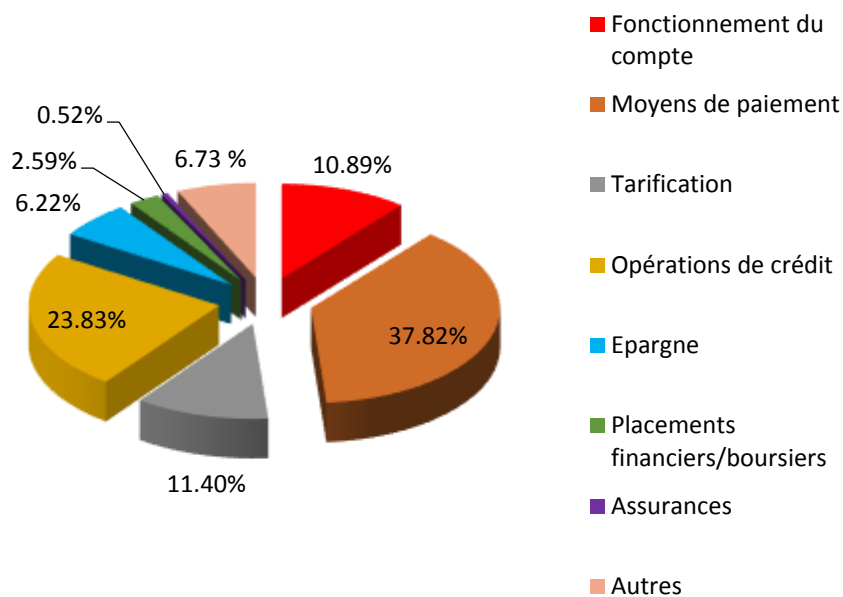
### Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDiateUR
<b>Fonctionnement du compte : 10.89 %</b>			
Ouverture, clôture, transfert de compte	15	7.78 %	1
Découvert autorisé/non autorisé	4	2.07 %	0
Interdiction bancaire	1	0.52 %	0
Contestations d'écritures...	1	0.52 %	0
<b>Moyens de paiement : 37.82%</b>			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	63	32.64 %	53
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	4	2.07%	1
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	6	3.11 %	1
<b>Tarification : 11.40 %</b>			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	20	10.36 %	0
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0%	0

Tarification / autres	2	1.04 %	0
<b>Opérations de crédit : 23.83 %</b>			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	46	23.83 %	8
<b>Epargne : 6.22 %</b>			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	12	6.22 %	2
<b>Placements financiers et boursiers : 2.59 %</b>			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	5	2.59 %	3
<b>Assurances : 0.52 %</b>			
	1	0.52 %	0
<b>Autres : 6.73 %</b>			
	13	6.73 %	3
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100 %</b>	<b>72</b>



## MOTIFS DES RECLAMATIONS



On peut constater par rapport à l'année précédente, une diminution des réclamations portant sur :

- Fonctionnement du compte : 21 en 2020 contre 26 en 2019
- Tarification : 22 en 2020 contre 39 en 2019
- Placements financiers et boursiers: 5 en 2020 contre 13 en 2019
- Assurances : 1 en 2020 contre 4 en 2019

En revanche, on peut relever une nette augmentation des réclamations portant sur :

- Moyens de paiement : 73 en 2020 contre 58 en 2019
- Opérations de crédit : 46 en 2020 contre 31 en 2019
- Autres : 13 en 2020 contre 3 en 2019

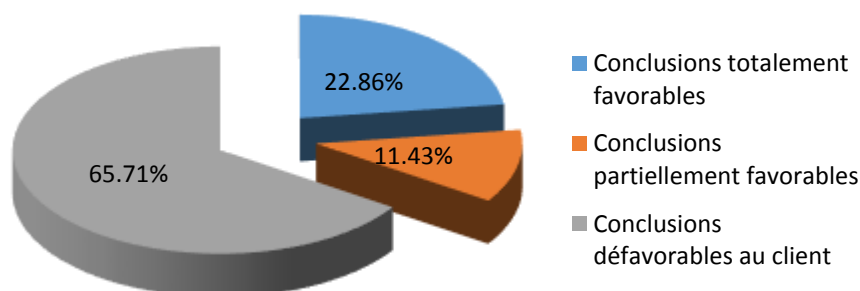
Pour l'Épargne, il n'y a pas de changement : 12 en 2020 comme en 2019.

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	16	22.86 %
Partiellement favorables au client	8	11.43 %
Défavorables au client	46	65.71%
<b>TOTAL</b>	<b>70*</b>	<b>100%</b>

*\* plus 2 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 augmentation sensible des avis favorables avec un part plus importante pour les avis totalement favorables par rapport à l'an passé et donc corrélativement une diminution des avis défavorables aux clients.

Le nombre des avis favorables aux clients a augmenté par rapport à 2019 (24 en 2020 contre 7 en 2019).

En revanche, pour le nombre des avis défavorables aux clients, celui-ci a diminué de près de 6.12 % par rapport à 2019 (46 en 2020 contre 49 en 2019).

Pour l'année 2020, on peut compter 2 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur, comme en 2019.

Aspects financiers :

	<b>MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE</b>	<b>MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS</b>
<b>Minimum par dossier</b>	377.98 €	250 €
<b>Maximum par dossier</b>	6 500 €	3 990.32 €
<b>Moyenne</b>	2 076.15 €	1 643.84 €

On note une baisse importante du montant du préjudice invoqué mais aussi du montant des indemnités accordées.

## **6 – Exemple de médiation**

**1°)** Dans le cadre de ses prêts relais, le client contestait les frais de pénalités de retard soit la somme de 1 503.60 euros et en demandait le remboursement.

Puis, il demandait aussi le remboursement des frais de cautionnement et de dossier des deux nouveaux prêts qui avaient été instruits du fait que la banque n'avait pas pu proroger la durée de ses prêts relais.

Le client avait contracté deux prêts relais en Octobre 2017 pour financer l'achat d'un terrain et la construction de sa résidence principale.

Ces prêts arrivaient à terme en date du 9 Décembre 2019, date à laquelle, lesdits prêts s'étaient retrouvés en situation d'impayée.

Le client prétextait que son bien n'avait pas été vendu du fait que le constructeur de sa nouvelle résidence avait pris du retard, ce qui aurait empêché le remboursement de ses crédits.

Il a été reproché à la banque de ne pas avoir anticipé la prorogation des prêts relais.

Or, la banque ne pouvait pas le faire car la durée légale pour ce type de prêt est de 24 mois.

La seule solution était d'instruire de nouveaux prêts pour racheter les créances internes, ce qui a occasionné inévitablement des frais de cautionnement et de dossier, conformément à la tarification en vigueur de la Caisse d'Epargne.

Sauf que le client a estimé avoir subi un défaut d'information sur le fait que la banque ne l'aurait pas averti de l'impossibilité de proroger un prêt relais et de ce fait, il a contesté la mise en place des deux nouveaux prêts.

Le médiateur a reconnu que la banque aurait dû contacter le client pour faire le point sur sa situation et que le client aurait dû aussi se rapprocher de son agence bien avant la date d'échéance de ses prêts.

Compte tenu de cette situation, la Caisse d'Epargne avait donc proposé une compensation financière, à titre exceptionnel de 1 000 euros relative aux pénalités de retard que le client avait refusé.

Le médiateur a donc réitéré cette proposition qui lui a paru satisfaisante.

2°) Estimant avoir été victime de deux transactions frauduleuses débitées sur son compte en date des 16 et 17 Avril 2020, la cliente demandait le remboursement de la somme totale de 3 990.32 euros.

Après vérification auprès du service monétique de la banque, ce dernier avait confirmé que les deux opérations contestées ont bien été réalisées en vente à distance sécurisée, validées par un code spécifique et unique transmis par SMS au numéro de téléphone portable que la cliente avait communiqué à la Caisse d'Epargne.

La cliente aurait été victime de phishing.

La cliente avait reçu un mail de son opérateur téléphonique ORANGE lui demandant de régler sa facture avant de couper sa ligne téléphonique et que c'était une dernière relance...

Pensant qu'il s'agissait d'ORANGE, la cliente a avoué avoir cliqué sur lien du mail et renseigné ses coordonnées bancaires.

Puis, par la suite, la cliente avait reconnu avoir reçu deux codes par SMS pour authentifier deux achats (2 990 € et 1 000.32 €) sur son téléphone mais qu'elle ne les aurait pas utilisés.

Or, la dernière jurisprudence de la Cour de Cassation (4 arrêts rendus : chambre commerciale de la Cour de Cassation du 26/06/2019 n°18-13892, du 29/05/2019 n°17-28271, n°18-10147 et du 26/06/2019 n°18-12581) affirme que l'utilisation de la carte et du code unique transmis par SMS au numéro de portable communiquée à la banque n'est pas à elle-seule suffisante à démontrer la faute grave du porteur, ce qui a été le cas.

Aucun élément externe n'a permis de convaincre le médiateur, du fait que la cliente ait validé ces codes et le système 3D Secure n'est plus un système d'authentification forte au sens de la Directive Sécurité des Paiements 2 (DSP2) déjà applicable dans les relations banque/client.

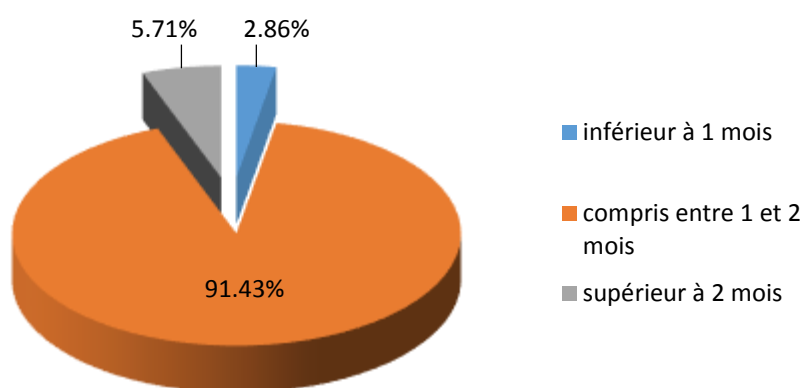
De ce fait, le médiateur a demandé à la banque le remboursement de la somme de 3 990.32 euros.

## 7 - Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 1 mois	2	2.86 %
Entre 1 et 2 mois	64	91.43 %
Supérieur à 2 mois	4	5.71 %
<b>TOTAL</b>	<b>70*</b>	<b>100%</b>

*\* plus 2 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**

<b>SORT DES AVIS DU MEDIATEUR</b>	<b>NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES</b>	<b>%</b>
<b>AVIS SUIVI</b>	24	100 %
<b>AVIS NON SUIVI</b>	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Le Médiateur se félicite que ses avis soient suivis à 100 %.

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<sup>er</sup> 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<sup>ème</sup> 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 désarmés 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 de la Caisse d'Epargne Côte d'Azur**