

**RAPPORT D'ACTIVITE 2021 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. La méthode d'analyse des requêtes
- 4.5. Nombre de demandes reçues

### 5. ANALYSE PAR THEME DES RECLAMATIONS :

- 5.1. Les moyens de paiement
- 5.2. Le fonctionnement du compte
- 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 TRAITEES 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. L'amélioration du traitement des insatisfactions

### 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

Le présent rapport concerne l'activité enregistrée du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021.

## **2. COORDONNEES DU MEDIEATEUR**

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](http://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 2021 s'élève à **390**, contre 440 en 2020, soit une diminution de 11% d'un exercice à l'autre.

**245** demandes ont été transmises via internet **sur le site** du médiateur, soit **deux tiers** du nombre total des requêtes. Indéniablement, ce mode de saisine du médiateur est désormais le plus usité.

### 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 effectuées par le médiateur lui-même et signées par lui. Une copie de la proposition est adressée à la Caisse d'Epargne le jour même de l'envoi au client.

#### 4.4. La méthode d'analyse des requêtes :

La médiation de la consommation doit conjuguer plusieurs règles de droit, s'efforcer de les mettre en juste perspective dans chacun des dossiers qu'elle est amenée à connaître, mais aussi tenir compte des circonstances et du contexte qui a vu naître le litige, ce qui marque bien sa différence avec le traitement des tribunaux : il s'agit ici, une fois rappelés le droit et les spécificités du métier, de porter sur la demande du «client consommateur» une appréciation en équité qui puisse contribuer à l'amélioration générale du niveau de satisfaction des utilisateurs de services financiers ainsi qu'à l'élévation du niveau de qualité de la banque.

L'équité est en effet un principe auquel le médiateur soumet l'analyse des demandes exprimées par les clients, avant d'élaborer une proposition. En la matière, une fois le droit exposé, il ne peut y avoir que des cas d'espèce. Chaque situation particulière mérite d'être évaluée, au regard du profil de la personne exposant ses griefs, de l'ancienneté de ses relations avec l'établissement bancaire, de son parcours budgétaire et professionnel, des aléas familiaux et des accidents de la vie qui sont souvent à l'origine d'une accumulation de difficultés financières.

#### 4.5. Nombre de demandes reçues en 2021 :

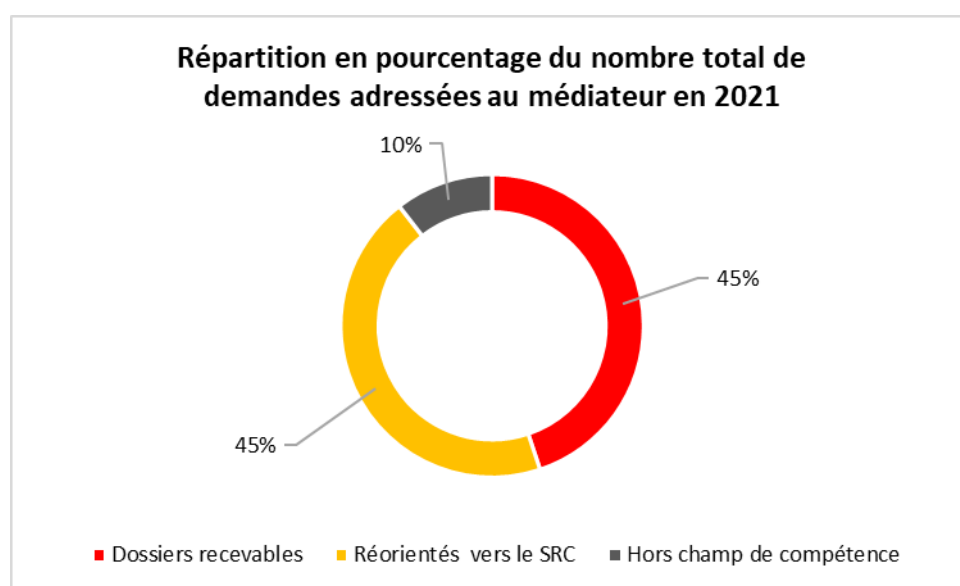
Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur ( <i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i> )	175
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés (art. L 612-2 du Code de la consommation) et traitées par le SRC	174
Saisines hors champ de la médiation de la consommation (article L 611-3 du Code de la consommation) : clients professionnels ou associations	8
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 (1), non clients (4), saisines relevant d'un autre médiateur (12), procédure judiciaire en cours (1), contestation de la tarification (7), refus de crédit et clôture de compte (8)	33
<b>Total des réclamations reçues</b>	<b>390</b>

Le nombre des dossiers recevables traités par le médiateur est en très nette augmentation (**175 contre 132 en 2020**) soit une évolution de **32 %**.

**41 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 :

- 8 dossiers relatifs à des comptes professionnels ou d'associations
- 33 dossiers relatifs à des litiges hors champ de compétence du médiateur de la consommation

**174 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. Il convient de rappeler que l'article L612-2 du Code de la Consommation précise que le médiateur ne peut traiter un dossier si le consommateur ne justifie pas avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite.



Les constats effectués sur l'année 2021 sont les suivants :

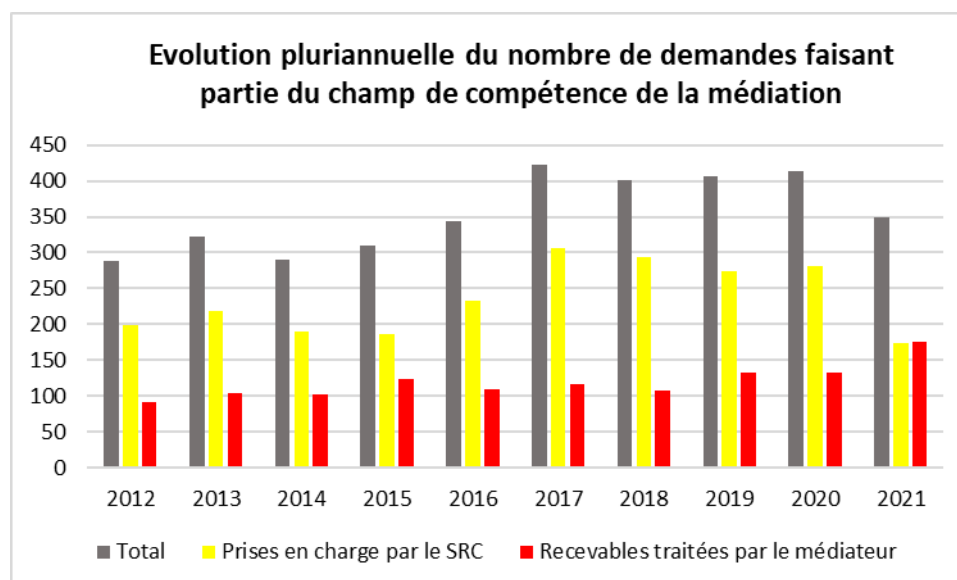
Le pourcentage de demandes de médiation effectivement recevables s'établit à **45 %** des dossiers réceptionnés par le médiateur (soit par courrier soit sur le site internet), le même pourcentage de **45 %** concernant des dossiers pour lesquels le consommateur n'a pas adressé de réclamation préalable auprès de l'agence ou du Service Relations Clientèle. La part des dossiers recevables est ainsi en nette augmentation par rapport aux années précédentes. Les efforts de communication de la Caisse d'Epargne (qui fournit des informations explicites relatives au traitement des réclamations à la fois sur son site et sur une multitude de supports écrits) commencent ainsi à porter leurs fruits.

A ceci s'ajoute le fait que le réclamant, lorsqu'il effectue une demande de médiation sur le site, est invité à joindre à sa requête la copie de la réponse préalable faite à ses doléances par la banque.

D'année en année, la part des demandes de médiation transmises via **l'internet**, donc sur le site du médiateur, est croissante. Elle atteint au cours de l'année 2021, **62 % du total** des sollicitations adressées au médiateur.

	Courrier		Internet		Total
	Nombre	%	Nombre	%	
Demandes considérées dès l'origine hors champ de compétence du médiateur	13	31%	28	69%	41
Demandes non recevables (n'ayant pas épuisé les voies de recours internes)	53	30%	121	70%	174
Demandes recevables traitées par le médiateur	80	45%	95	55%	175
	<b>146</b>	<b>38%</b>	<b>244</b>	<b>62%</b>	<b>390</b>

Toutes les requêtes n'ayant pas fait l'objet d'une réclamation préalable 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.



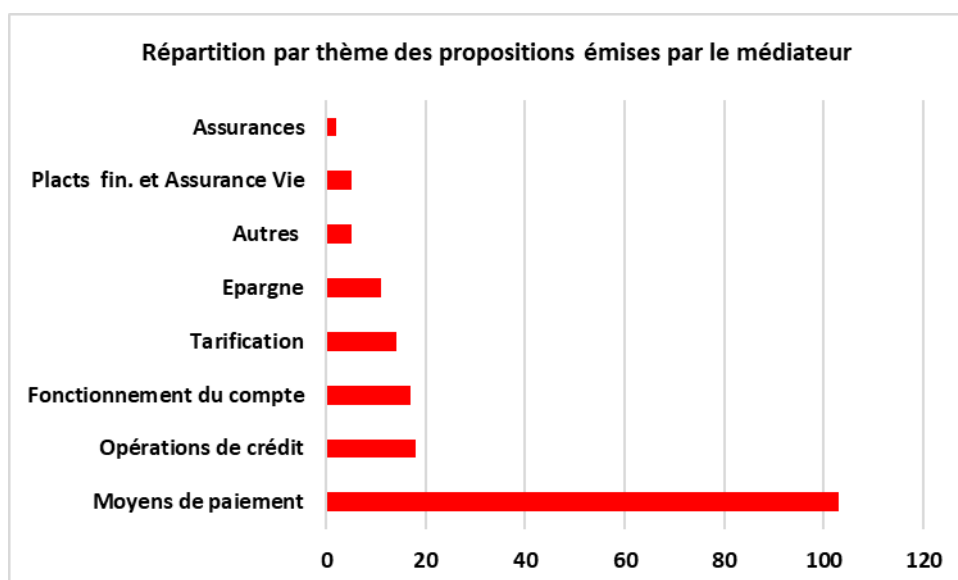
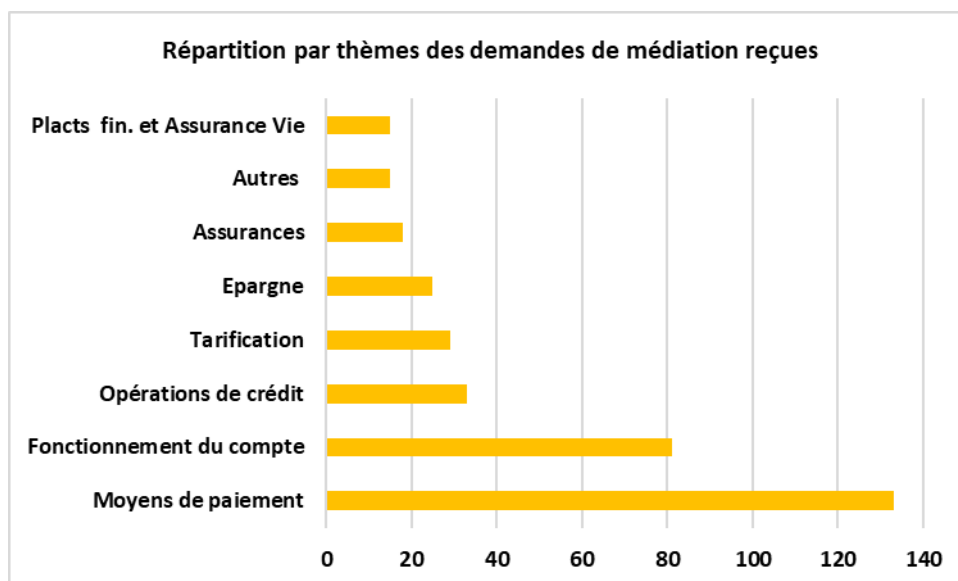
Lorsqu'on analyse sur une période de 10 ans le nombre de requêtes adressées au médiateur, on constate sur les dernières années une stabilisation autour de 400 du nombre global de sollicitations relevant du champ de compétence de la médiation, ce nombre étant même en diminution en 2021.

A l'inverse, le nombre de demandes recevables est en augmentation sensible sur les dernières années, et notamment sur l'exercice 2021 avec **175 dossiers** effectivement traités par le médiateur, et une diminution corrélative très sensible des réclamations devant être réorientées vers les services compétents de la banque, car n'ayant pas été soumises au préalable au professionnel.

## 5. ANALYSE PAR THEME DES RECLAMATIONS :

	Demandes de médiation reçues dans le champ de compétence	Dossiers recevables et traités par le Médiateur
<b>FONCTIONNEMENT DU COMPTE</b>		
Ouverture clôture, transfert	27	5
Découvert autorisé/ non autorisé	5	0
Interrogations diverses	5	1
Interdiction bancaire	8	2
Contestation, incidents	36	9
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>17</b>
<b>MOYENS DE PAIEMENT</b>		
Cartes bancaires ( <i>Suppression, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse</i> )	107	88
Chèques ( <i>Suppression, refus de délivrance, perte, vol, falsification, utilisation frauduleuse</i> )	6	3
Prélèvements virements	20	12
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>103</b>
<b>TARIFICATION</b>		
Compte de dépôt	25	
Crédit (Indemnités de remboursement anticipé)	2	1
Autres : comptes d'épargne, dossiers de succession, ...	2	
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>14</b>
<b>OPERATIONS DE CREDIT</b>		
	<b>33</b>	<b>18</b>
<b>EPARGNE</b>		
Livret A ( <i>prescription trentenaire, renseignements</i> ), LEP	8	3
PEL	8	5
Parts sociales		
PERP	1	1
Autres ( <i>dont demandes de transfert non honorées</i> )	8	2
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>11</b>
<b>PLACEMENTS FINANCIERS et ASSURANCE VIE</b>		
	<b>15</b>	<b>5</b>
<b>ASSURANCES</b>		
	<b>18</b>	<b>2</b>
<b>AUTRES</b>		
Fiscalité	2	1
Délais de traitement	2	1
Gestion de la relation commerciale, renseignements	11	3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>349</b>	<b>175</b>





## 5.1. Les moyens de paiement :

Les litiges relatifs aux **moyens de paiement** sont en explosion par rapport aux exercices précédents et représentent de très loin le premier motif de recours à la médiation (**38%** des réclamations mais **58 %** des dossiers traités par le médiateur).

### 5.1.1. Les paiements par carte bancaire

Les réclamations concernent dans leur immense majorité des litiges concernant **les paiements par carte bancaire (85 % des propositions de médiation émises au titre des moyens de paiement)**.

Si les pratiques de consommation induites par le recours grandissant aux commerces en ligne semblent devoir perdurer après la pandémie, on relève corrélativement une poussée parallèle des escroqueries et la multiplication de faux sites. Les nouvelles techniques d'hameçonnage des fraudeurs se sophistiquent davantage et aboutissent à faire participer les victimes à leur propre infortune. Pourtant, les mesures prises par la Caisse d'Epargne pour sécuriser les paiements et prévenir les fraudes se sont renforcées : avant même l'échéance fixée en mai 2021, elle avait entrepris de proposer systématiquement à sa clientèle le système d'authentification forte SECURPASS, répondant aux exigences de la DSP2, réputé garantir la sécurité des transactions en ligne.

Sur le site de l'établissement bancaire figure depuis fin 2020 un message de mise en garde contre les risques d'escroquerie. Cette information s'affiche systématiquement sur le site à chaque consultation des comptes dans votre espace sécurisé.

En outre, la banque communique régulièrement avec sa clientèle pour l'informer des pratiques délictueuses des fraudeurs.

Les escrocs ne se sont pas découragés pour autant. Ils abusent de la confiance des consommateurs les plus vulnérables, qui leur confient leurs identifiants et les moyens d'accès à leurs espaces bancaires en ligne, en réponse à des mails frauduleux, à des messages sur le mobile ou à des demandes de rappel sur des véritables plateformes téléphoniques dirigées par des fraudeurs.

Ces escroqueries sont très souvent la conséquence de pratiques reposant sur l'usurpation d'identité, notamment les démarchages téléphoniques malveillants affichant les numéros d'appel de l'agence, voire du Centre d'Opposition Carte bancaire, selon la technique du « spoofing ». Les clients sont ainsi mis en confiance et pensant avoir affaire à des professionnels de la banque, n'hésitent à pas divulguer au téléphone les données confidentielles de leur compte parmi lesquelles le code SECURPASS, qu'ils transmettent, croyant annuler une opération suspecte prétendument apparue sur le compte, alors que ce code permet au contraire de valider un paiement qui sera débité du compte.

Par voie de conséquence, 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 ou l'imprudence dans la conservation du moyen de paiement et dans la non-divulgence des données confidentielles a été mise en évidence.

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.

Ce constat a eu un impact pénalisant sur le pourcentage de réponses favorables aux clients. Il n'est en effet pas possible au médiateur de demander à la banque de prendre en charge le préjudice, dès lors que les imprudences du consommateur et sa participation involontaire à l'incident de paiement sont évidentes.

## EXEMPLES de MEDIATION ETUDIEES

<p><u>Les faits :</u></p> <p>Monsieur D explique qu'il s'est aperçu après plusieurs mois que de nombreuses opérations de paiement par carte bancaire avaient été débitées sur son compte pour un montant global de 3.007,97 € alors que selon ses dires, il n'était pas l'initiateur de ces transactions. Il a alors déposé un dossier de réclamation et a obtenu une indemnisation partielle de 1.485,01 €.</p> <p>Il fait appel au médiateur pour obtenir un remboursement complémentaire.</p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u></p> <p>Je m'étonne du caractère très tardif de la réclamation qui n'a été matérialisée par le client que 10 mois après l'apparition des premières opérations contestées, alors même que plusieurs centaines de paiements considérés comme frauduleux se sont échelonnés de façon régulière sur l'ensemble de la période. Il est tout à fait surprenant que les sommes relatives à un nombre aussi important de factures aient été comptabilisées sans la moindre réaction de la part du client alors même qu'il a accès à la consultation quotidienne de son compte via la banque à distance et que les dites opérations ont figuré sur les relevés de compte mensuels édités par la Caisse d'Epargne.</p> <p>En outre, je constate que l'intégralité des paiements contestés ont été effectués avec le même libellé à savoir Google Payment, ce qui aurait nécessairement dû éveiller son attention. Il est par ailleurs hautement probable que les règlements en question correspondent au paiement de jeux en ligne.</p> <p>Dans ces conditions, je considère que Monsieur D n'a pas répondu aux prescriptions de l'article 1133-24 du Code Monétaire et Financier qui prévoit que le client signale sans tarder à la banque les opérations de paiement non autorisées.</p> <p>J'estime donc qu'en équité, il n'est pas opportun de faire supporter à l'établissement bancaire les conséquences financières de sa négligence.</p>
<p><u>Les faits :</u></p> <p>Madame B. a été victime d'une escroquerie réalisée pour un montant de 875,79 €. Elle souhaite que j'intervienne afin que la Caisse d'Epargne prenne en charge votre préjudice.</p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u></p> <p>A titre liminaire, je rappelle que selon les termes de la convention de compte, le titulaire de la carte bancaire doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel et qu'il est responsable des conséquences de l'utilisation de la carte.</p> <p>Je relève que Madame B. a été contactée par un individu se faisant passer pour un collaborateur de la Caisse d'Epargne. Cet interlocuteur non identifié lui a proposé de « bloquer » un paiement frauduleux de 875,79 € en annulant cette opération sur son application SECURPASS.</p> <p>J'ai consulté la copie informatique de la transaction concernée, qui atteste de la validation du règlement par le procédé SECURPASS, qui nécessite la saisie d'un numéro d'identifiant strictement personnel et confidentiel, connu du seul client.</p> <p>Cette validation effectuée par identification forte équivaut à une signature et a eu pour effet d'authentifier le paiement, devenu dès lors irrévocable, conformément aux termes de l'article L. 132-2 du Code Monétaire et Financier. Ceci signifie qu'il n'était plus possible à la Caisse d'Epargne d'annuler la transaction après paiement.</p> <p>J'informe donc Madame B. qu'il ne m'est pas possible d'intervenir en sa faveur.</p>

### **5.1.2. Les virements :**

Les litiges en matière de virement concernent en quasi-intégralité des opérations de montant élevé effectuées via l'internet et l'application Banque à distance du client. Dans le cas de figure le plus répandu, un escroc appelle le client en dehors des heures d'ouverture de l'agence, se faisant passer pour un collaborateur de la banque et informant le client que des opérations suspectes sont apparues sur le compte et qu'il convient de les annuler aussitôt grâce à l'application bancaire sur le mobile du client. Dans un premier temps, le fraudeur crée en lieu et place du client les coordonnées d'un RIB frauduleux, puis par la suite effectue des virements du compte du client sur le RIB ainsi créé. L'ensemble des transactions est validé par l'application SECURPASS, par le client lui-même qui suit à la lettre les instructions du correspondant inconnu. Dès qu'il prend conscience qu'il a été victime d'une escroquerie, le client se précipite à son agence, qui effectue immédiatement un recall, c'est-à-dire une demande de retour des fonds auprès de la banque bénéficiaire, qui s'avère inefficace dans la plupart des cas.

#### **EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE**

##### Les faits :

*Mademoiselle P. a été victime d'une escroquerie sous forme d'un virement frauduleux d'un montant de 3.119,20 € en faveur d'un tiers. Elle souhaite l'intervention du Médiateur afin que la Caisse d'Epargne prenne en charge son préjudice.*

*Elle précise que l'appel provenait du Centre d'Opposition Cartes Bancaires de la banque.*

##### La réponse du médiateur :

*Je constate que Mademoiselle P. a reçu un appel téléphonique d'un individu se faisant passer pour un collaborateur de la Caisse d'Epargne. Cet interlocuteur lui a indiqué qu'elle était victime d'achats frauduleux et lui a demandé de vérifier sa carte bancaire. Elle décrit en détail le contenu de cet appel téléphonique et elle a constaté à posteriori que son correspondant lui avait fait rajouter un nouveau compte bénéficiaire dans la banque à distance et qu'il lui avait fait valider un virement.*

*La cliente a agi en toute bonne foi, dans la mesure où le numéro d'appel utilisé correspondait en effet au numéro du Centre d'opposition de la Caisse d'Epargne. Pour autant cela ne signifie pas que la ligne téléphonique correspondante ait été piratée. Il est hélas possible de se procurer sur le net des logiciels permettant l'affichage de n'importe quel numéro sur le téléphone du correspondant. Cette technique de «spoofing» est hélas de plus en plus utilisée par les malfaiteurs.*

*Je constate que l'IBAN de du compte bénéficiaire a été réalisé via la banque à distance durant l'appel téléphonique que Mademoiselle P. a reçu pour lui signaler des achats soi-disant frauduleux. Elle a malheureusement exécuté les consignes de son correspondant, parmi lesquelles la communication via l'application mobile du code SECURPASS, permettant un ajout du RIB et la réalisation du virement frauduleux. Comme le numéro d'identifiant SECURPASS est connu du seul client, l'opération contestée n'a pu être enregistrée qu'en chiffrant elle-même le code. Cette validation effectuée par identification forte a eu pour effet d'authentifier la création du nouvel IBAN et l'exécution du virement.*

*Je relève que dès connaissance de l'incident, la Caisse d'Epargne a mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour obtenir le retour des fonds, mais hélas cette demande n'a pu être menée à bien, le destinataire ayant vidé son compte.*

*Au vu des éléments factuels en ma possession, je suis obligé de constater que cette fraude a été rendue possible par les imprudences commises par la cliente dans ses relations à distance avec un tiers inconnu.*

## 5.2. Le fonctionnement du compte :

Sur l'exercice 2021, les litiges liés au fonctionnement du compte de dépôt représentent **23 %** du nombre des saisines et **10 %** des dossiers recevables étudiés par le médiateur.

Les réclamations concernant la non-exécution des demandes de clôture de compte ou de transfert des avoirs au profit d'autres établissements bancaires, parfois sollicitées dans le cadre de mandats de mobilité bancaire, qui constituaient par le passé l'essentiel des recours au Médiateur au titre des incidents de fonctionnement de compte sont en diminution très sensible par rapport aux exercices précédents. Il convient ici de saluer les efforts effectués par les agences de la Caisse d'Épargne pour traiter désormais sans tarder des demandes de cette nature.

Les autres différends soumis au médiateur sont de nature très variable. On relève quelques contestations des décisions de clôture de compte prises à l'initiative de l'établissement bancaire. Dans ce cas de figure, la décision prise par la Caisse d'Épargne trouve dans tous les cas son origine dans le comportement inapproprié du client. Dès lors, le Médiateur n'a pas à interférer dans la mesure prise, pour autant qu'elle respecte le délai d'application de deux mois prévu par la convention de compte.

D'autres litiges sont relatifs à des incidents de retrait ou de dépôt au GAB, des remises de chèques égarées, des contestations de saisies exécutées par la banque au titre d'avis à tiers détenteurs présentés par des créanciers publics.

## 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 (**10%** des réclamations et **10 %** 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.

### Focus sur le remboursement anticipé des prêts

Le remboursement anticipé d'un prêt immobilier, à l'initiative de l'emprunteur, est un droit qu'il peut exercer à tout moment soit pour la totalité soit pour une partie du prêt. Les modalités sont définies aux articles L313-47 et R313-25 du Code de la consommation.

La Caisse d'Épargne communique gratuitement, sans tarder, à l'emprunteur après réception de la demande de remboursement par anticipation, les informations qui seront nécessaires au bon déroulement de cette opération.

Pour l'emprunteur, le décompte de remboursement anticipé permet de connaître le montant du capital restant dû, celui des intérêts éventuels, les indemnités de remboursement anticipé lorsqu'elles sont prévues et la date à laquelle les fonds doivent être crédités.

Cette année encore, le Médiateur a été saisi de plusieurs litiges relatifs aux différentes problématiques du remboursement anticipé d'un prêt immobilier. Il a constaté que l'emprunteur n'est pas toujours bien informé des modalités de celui-ci. Les difficultés récurrentes rencontrées par le Médiateur sont les suivantes :

- **La date du remboursement anticipé :**

En règle générale, l'établissement prêteur prévoit une date de remboursement anticipé qui correspond à la date prévue pour le prélèvement mensuel de l'échéance. Cependant, pour respecter cette date, les fonds correspondants doivent être enregistrés et figurer au crédit du compte.

Dans le cas d'un remboursement qui ne se fait pas à la date prévue, les fonds arrivant en retard, la facturation d'intérêts dit « intercalaires » par l'établissement prêteur est régulière dans la mesure où le montant du remboursement anticipé du prêt figurant sur le décompte établi à cet effet, correspondait à un calcul d'intérêts arrêté à une date antérieure à celle du remboursement effectif.

Par ailleurs, le prélèvement de l'échéance mensuelle n'est pas interrompu du fait de la demande de remboursement anticipé. En effet, dans tous les cas, le remboursement anticipé se fait « à terme échu » ce qui

implique que l'échéance du mois de remboursement est prélevée comme d'habitude et que le compte doit donc être suffisamment provisionné pour pouvoir honorer ce prélèvement.

- **Le taux moyen du prêt :**

Certains emprunteurs contestent la méthode de calcul utilisée par la Caisse d'Epargne pour déterminer le taux moyen du prêt en s'appuyant sur l'article R313-25 du Code de la consommation qui prévoit que l'indemnité éventuellement due par l'emprunteur ne peut excéder la valeur d'un semestre d'intérêt sur le capital remboursé au taux moyen du prêt, sans pouvoir dépasser 3% du capital restant dû.

Cependant, cet article n'apporte aucune précision sur la méthode à employer pour calculer le taux moyen du prêt et aucune disposition réglementaire ne définit le terme « taux moyen du prêt », ni détermine la méthode de calcul à utiliser. De ce fait et en l'absence de jurisprudence en la matière, seul l'usage bancaire peut faire référence.

<b>EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE</b>	
<p><u>Les faits :</u> <i>Madame C. décrit ses difficultés financières et explique qu'elle est en situation de surendettement. Elle joint à son courrier la décision de la Commission de Surendettement des Particuliers de son département qui a confirmé l'entrée en application de l'effacement total de ses dettes. Elle intervient pour le compte de sa fille, Mademoiselle V, qui fait l'objet de relances concernant le prêt qu'elle a souscrit en 2013 et pour lequel Madame C. s'était portée caution. Il est rappelé que Mademoiselle V. avait sollicité l'octroi de ce prêt pour venir en aide à sa mère et qu'elle est aujourd'hui sans ressources. Madame C. demande que j'intervienne auprès de l'établissement bancaire afin qu'il accepte une extinction de la dette ou une proposition de réaménagement avec minoration du remboursement.</i></p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u> <i>Je rappelle que la décision rendue par la Banque de France au sujet de l'effacement des dettes de Madame C. ne concerne pas le prêt souscrit au nom de sa fille en 2013, prêt qui doit continuer à être remboursé, même s'il est garanti par la caution de sa mère actuellement en situation de surendettement. Au cas où aucun accord ne pourrait être trouvé avec le créancier, et si la fille est réellement dans l'incapacité de faire face aux remboursements, la seule possibilité qui lui reste ouverte est de se rapprocher à son tour de la Banque de France afin de solliciter l'ouverture d'un dossier de surendettement.</i></p>

#### **5.4. La tarification :**

La tarification vient au 4<sup>ème</sup> rang des recours à la médiation (8 % des réclamations reçues et 8 % des réponses effectuées par le médiateur), alors que jusqu'en 2019, elle figurait parmi les causes d'insatisfaction les plus fréquentes.

Les mesures prises par le secteur bancaire en général et la Caisse d'Epargne en particulier à l'égard des personnes en difficulté financière (Offre Fragilité Financière, plafonnement des frais d'incident) ont abouti à une diminution très significative des litiges et des recours à la médiation.

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 durant toute la période où le client est considéré en situation de fragilité financière.

Il s'agit là d'une évolution qu'il convient de saluer, tant il est vrai que par le passé, les excès de zèle dans la tarification-sanction étaient nombreux, ce d'autant qu'ils se concentraient sur une clientèle particulièrement exposée aux difficultés financières et dans l'incapacité de pouvoir négocier avec le banquier.

Le médiateur a été amené à se prononcer plusieurs fois sur des réclamations relatives à la facturation des frais de dossier de succession. Le cas de figure classique est celui d'un héritier (souvent non-client) qui s'insurge contre le niveau des frais perçus par la Caisse d'Epargne sur le compte du défunt, mettant en avant l'écart

entre le montant de la ponction effectuée et le peu de travail requis par le traitement du dossier. Comme le barème des frais de dossier de succession figure dans la plaquette tarifaire mise à disposition de la clientèle, il n'est pas possible pour le médiateur d'effectuer une proposition de minoration des frais. Il est à noter que si les fonds émanant de la succession sont replacés en Caisse d'Épargne, cette dernière pratique l'exonération des frais.

<b>EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE</b>	
<p><u>Les faits :</u></p> <p>Monsieur D. explique qu'il a effectué la remise d'un chèque de 1.900 € Cette remise a fait l'objet d'une réserve d'encaissement de 21 jours, ce qui a généré plusieurs incidents de paiement et la perception de frais (lettres d'information, commissions d'intervention, prélèvements impayés) pour un montant de 122,82 €. Il a sollicité sans succès le remboursement de ces frais que vous estimez injustifiés. Il souhaite mon intervention dans ce litige.</p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u></p> <p>Selon les informations que j'ai obtenues, la Caisse d'Épargne a adressé au client un SMS libellé comme suit : « Information : une réserve d'encaissement a été positionnée sur la remise de 1.900 € ».</p> <p>De mon point de vue l'établissement bancaire a donc satisfait aux obligations d'information prévues par la convention de compte.</p> <p>Néanmoins, je constate que cette information est en contradiction avec celle portée à la connaissance du client sur sa banque à distance : « Dépôt de 1 chèque crédité le 27 août 2021 : 1.900 € ».</p> <p>J'estime que cette incohérence doit profiter à Monsieur D. et je propose donc que la Caisse d'Épargne rembourse intégralement le montant des frais qui ont été facturés, soit 122,82 €.</p> <p>Cette proposition a été acceptée par la Caisse d'Épargne.</p>

## 5.5. L'épargne :

Les litiges relatifs aux **comptes d'épargne** concernent **7 %** des courriers reçus et **6 %** des propositions rédigées par le médiateur.

Les motifs de saisine sont évidemment variés, mais l'essentiel des sollicitations s'est concentré sur les PEL (clôture pour versement insuffisant, demande de prime d'état associée à un prêt symbolique, difficultés rencontrées dans le transfert vers un autre établissement, plafond de versement atteint avant l'échéance).

A l'inverse des années précédentes, une seule saisine concernait le PERP (avec le motif traditionnel de défaut de conseil lors de la souscription).

<b>EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE</b>	
<p><u>Les faits :</u></p> <p>Monsieur L. sollicite mon intervention à propos du différend l'opposant à la banque au sujet des deux PEL ouvert au nom de ses enfants.</p> <p>Il est rappelé que les PEL en question n'ont pas été reconduits tacitement en 2017 et qu'ils ont été « gelés » alors même que selon les affirmations de la cliente elle n'a pas renvoyé l'avenant de refus de prorogation joint au courrier qui a été adressé aux titulaires des PEL en 2017. Elle souhaite que j'intervienne afin que la prorogation tacite des PEL soit remise en œuvre.</p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u></p> <p>il ne m'a pas été possible d'obtenir auprès de l'établissement bancaire une copie de l'avenant de refus de prorogation que Monsieur L. aurait renvoyé en 2017. J'estime donc qu'en l'absence d'écrit manifestant cette volonté, les deux PEL doivent être prorogés tacitement par la banque.</p> <p>Si cette opération se révélait impossible du point de vue technique, je propose qu'une indemnité soit versée aux deux titulaires, d'un montant minimum équivalent aux intérêts courus et à courir sur les PEL jusqu'à l'échéance du 10<sup>ème</sup> anniversaire de la date de souscription.</p> <p>In fine les PEL ont été prorogés.</p>

## 5.6. Les placements financiers et l'assurance-vie

La proportion des **litiges relatifs aux placements financiers** a fortement diminué par rapport aux années précédentes. (**4%** des doléances **et 3 %** des propositions effectuées)

Les propositions effectuées se concentrent pour l'essentiel sur des réclamations relatives aux contrats d'assurance-vie.

### EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE

#### Les faits :

*Madame L. rappelle qu'elle a souscrit en janvier 2018 au contrat d'assurance-vie en réalisant un versement initial de 223.000 €. Elle a procédé au rachat total de ce contrat en septembre 2018. Elle manifeste son mécontentement relatif à la perte financière de 1.200 € subie à cette occasion. Ayant sollicité en vain un geste commercial auprès de la Caisse d'Epargne, elle souhaite que j'étudie sa requête.*

#### La réponse du médiateur :

*J'ai consulté le bulletin de souscription en 2018. Je relève que le montant versé sur le contrat a été réparti à hauteur de 70 % sur un fonds en euros et de 10% chacun sur trois supports en unités de compte. Je note qu'à cette occasion la cliente a bénéficié de la gratuité totale des droits d'entrée et qu'elle a signé l'ensemble des documents réglementaires, parmi lesquels le devoir de conseil qui mentionne un horizon de placement à 5 ans, soit jusqu'en 2023.*

*Elle a pourtant souhaité mettre un terme à ce placement 9 mois plus tard et a signé à cet effet une demande de rachat total. Selon les renseignements que j'ai recueillis, elle a été avisée lors de ce rendez-vous des conséquences financières de cette décision.*

*Je constate que la perte financière évoquée correspond à la différence de valorisation des supports de son contrat, clôturé en septembre 2018 pour un montant de 221.805 €, ce qui représente un différentiel exact de 1.194 € par rapport au montant souscrit.*

*En l'absence d'anomalies sur les conditions dans lesquelles la souscription et le rachat de son contrat d'assurance-vie ont été effectués, j'informe Madame L. que je ne peux intervenir en sa faveur.*

*J'estime en effet, au vu des pièces de son dossier, qu'elle a été parfaitement informée des conséquences de son initiative.*

## 5.7. Les « divers » :

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



## 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 2021** (comme l'année précédente)

	En jours	Nombres de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	12	175
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		166
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		9
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.

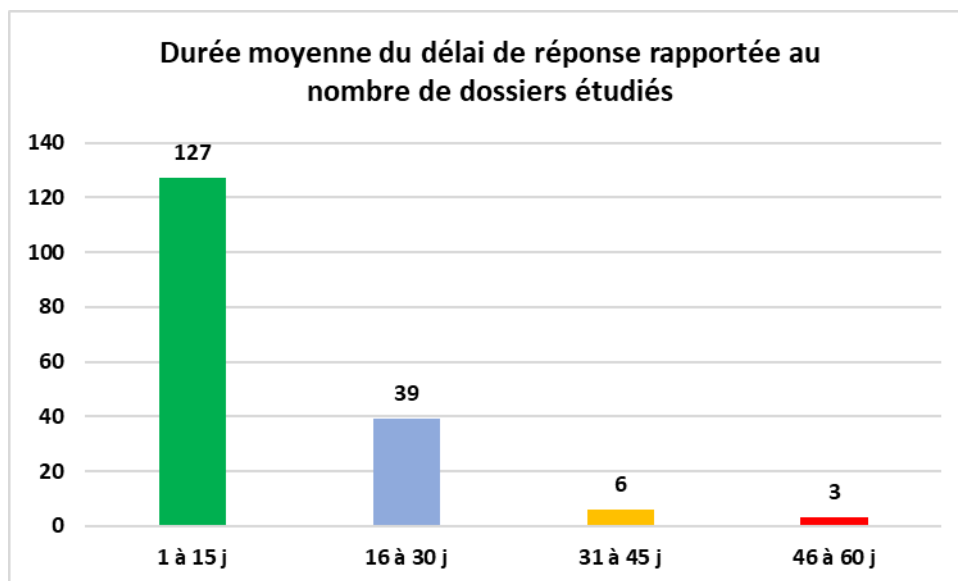
La Caisse d'Epargne a transmis son étude, accompagnée des éléments complets du dossier, dans un délai moyen de **9 jours calendaires**. Il convient de souligner ici la diligence et le professionnalisme du Service Relations Clientèle qui a pris l'habitude de prendre en compte les demande d'information complémentaires sollicitées par le médiateur dès leur réception.

Rappelons 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 **3 jours calendaires** pour l'analyse du dossier et la rédaction de la proposition de solution par le médiateur.

Pour autant, un délai de réponse moyen aussi bref ne doit pas faire penser que l'étude du dossier est bâclée ou effectuée à la « va-vite ». Bien au contraire, il s'agit d'apporter une réponse circonstanciée et argumentée, mais en donnant au client le sentiment que sa requête a été étudiée dans les meilleurs délais et avec le maximum d'attention.

L'objectif partagé par la Caisse d'Epargne 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 175, ce qui représente **30 % des dossiers traités**. Comme évoqué plus haut, ce pourcentage en diminution sensible par rapport à l'année précédente (39 % en 2020) s'explique en grande partie par le nombre important de dossiers de fraude à la carte pour lesquels il n'a pas été possible de donner satisfaction aux requérants.

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	36
	Conclusions partiellement favorables	16
Conclusions défavorables au client		123

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	totalement	52
	partiellement	0
Avis du médiateur non suivi		0

Lorsque le médiateur rend une conclusion favorable au client, la Caisse d'Épargne 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 2021, la Caisse d'Épargne Grand Est Europe a toujours accepté la proposition du médiateur, chaque fois que celle-ci allait dans le sens de la prise en compte totale ou partielle de la requête du client.

#### 6.4. Aspects financiers :

Sur les 52 conclusions rendues par le médiateur et favorables au client, seules 25 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.

Montant global des sollicitations des clients	Montant total indemnisé
229.855 €	33.300 €

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

Montant des rétrocessions et indemnisations	Nombre	Montant total indemnisé
Inférieur à 250 €	6	568 €
De 250 à 500 €	3	1.085 €
De 500 à 1000 €	3	2.663 €
De 1000 à 2500 €	11	17.089 €
Plus de 2.500 €	2	11.895 €
	25	33.300 €

## 7. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

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

Dès lors que l'imprudence du client consommateur est mise en évidence, ce qui est hélas le cas dans bon nombre des demandes étudiées, le médiateur n'a pas la possibilité de demander à la banque de se substituer au fraudeur en remboursant la victime de l'escroquerie. Ce constat a un impact fortement négatif sur le taux de réponses favorables au client.

Dans le prolongement des préconisations émises lors de la rédaction du rapport d'activité du médiateur en 2020, de nombreuses mesures ont été prises par la Caisse d'Epargne pour mettre en garde ses clients contre les pratiques des fraudeurs.

Outre les messages d'alerte figurant sur l'internet à chaque accès à l'espace sécurisé de la banque en ligne, dont la dernière version est la suivante :

Des fraudeurs peuvent vous contacter PAR TÉLÉPHONE ou EMAIL en se faisant passer pour votre conseiller, les services fraude ou opposition carte... en affichant parfois même nos numéros de téléphone.  
Nous ne vous demanderons JAMAIS de COMMUNIQUER vos données bancaires (identifiant, mot de passe, code reçu par sms, code Sécur'Pass...), pour CONFIRMER ou ANNULER une opération (ajout de compte bénéficiaire, virement, paiement par carte, validation Sécur'Pass...).

une vaste campagne de communication a été mise en œuvre vis-à-vis de tous les clients disposant d'une adresse internet, se traduisant par l'envoi régulier de courriels de mise en garde.

Au niveau global, il semble donc difficile d'en faire davantage.

En revanche, il paraît indispensable de former le personnel des agences qui est en première ligne lors des signalements et des demandes d'opposition effectuées par la clientèle. Trop souvent des informations inexacts sont fournies au réclamant, lui disant de ne pas s'inquiéter et lui faisant croire qu'il sera remboursé par « l'assurance ». Ces faux espoirs donnés à des clients déjà désespérés, suivis d'un refus de prise en charge du préjudice par les services du Siège augmentent encore le désarroi des victimes et sont interprétés à tort comme une décision de la hiérarchie ne souhaitant pas « suivre » l'agence. Il est hautement souhaitable que les conseillers soient parfaitement informés des mesures d'urgence à prendre dès connaissance de l'incident et soient formés à tenir un discours de vérité face au client, lorsqu'il paraît évident que ce dernier est à l'origine de sa mésaventure, et qu'il a dès lors peu de chances de se faire rembourser.

### 7.2 L'amélioration du traitement des insatisfactions :

Le premier lieu d'accueil de la clientèle est l'agence. C'est là que doit se traiter la réclamation, par l'écoute, l'explication et la recherche de solutions.

Le médiateur est obligé de faire le constat que les réponses apportées aux légitimes sollicitations de la clientèle ne sont parfois ni adaptées, ni suffisantes. La bonne volonté des collaborateurs du front de vente n'est pas en cause, mais ils ne disposent pas toujours, loin s'en faut, des connaissances adéquates pour pouvoir prendre en charge les récriminations du consommateur. Le bon réflexe serait en ce cas d'orienter la demande vers un conseiller aguerrri, ou de solliciter un délai pour apporter une réponse fiable.

Or, faute de disposer des éléments de réponse à la demande de la clientèle, il arrive souvent que des informations erronées soient énoncées, ce que les clients ne manquent pas de rappeler dans leur saisine du médiateur. Par ailleurs, en cas de différend, il n'est pas rare que l'on invite le requérant à s'adresser directement au Service Relations Clientèle, voire au médiateur, en contradiction avec les règles élémentaires du bon traitement des litiges.

La crise sanitaire n'a pas amélioré ce constat, en ce qu'elle a dégarni les effectifs du front de vente et restreint les horaires d'accueil sans rendez-vous.

Il semble salubre qu'un programme de formation soit engagé afin d'enseigner aux plus jeunes collaborateurs les attitudes à déployer en face d'un client mécontent et de leur fournir les outils nécessaires à un traitement efficace de l'insatisfaction. Mais également de leur faire rappeler le rôle de chaque échelon : agence, service du siège, médiation.

## 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 de la Satisfaction Clients 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 visio-conférence aux rencontres suivantes au courant de l'année 2021:

- 4 février 2021 : « Echanges de vue sur des cas concrets de fraude aux moyens de paiement »
- 8 juin 2021 : « Réunion avec le Médiateur de la vente à distance »
- 16 juin 2021 : « Echanges avec Corinne DROMER, Présidente du CCSF »
- 29 novembre 2021 : « Moyens de paiement et sécurité des moyens de paiement »

Annexe : Charte de la médiation

Le Médiateur de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe  
Jean-Marie STACKLER  
Mai 2022

## 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...).