

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

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
CAISSE D'EPARGNE CEPAC
ANNEE 2021**

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

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
CAISSE D'EPARGNE CEPAC
ANNEE 2021**

Préambule

En date du 23 Juillet 2021, la CECMC a décidé de procéder à l'inscription du médiateur sur la liste des médiateurs de la consommation, conformément à l'article L.615-1 du code de la consommation.

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 2021.

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 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 ensuite bien entendu 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 2022 est toujours sous la même médiation.

Toutes les demandes adressées directement au Médiateur sont prises en charge soit par courrier à l'adresse postale de celui-ci, soit via son site.

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 dernier cas, les établissements sont invités à fournir tous les éléments nécessaires à l'instruction du dossier via le référent de la banque.

Ils sont destinataires de tous les échanges de courriers avec le client toujours via le même référent.

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 au référent de 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 mais doivent dans tous les cas en informer le médiateur.

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 augmentation du nombre de dossiers reçus en 2021 (386) par rapport à 2020 (294).

En effet, pour un nombre de réclamations supérieures (environ 92 de plus), il est noté une augmentation de près de 50 % de réclamations recevables (246 en 2021 contre 123 en 2020) et en revanche, pour les réclamations irrecevables, une diminution de 18.13 % (140 en 2021 contre 171 en 2020).

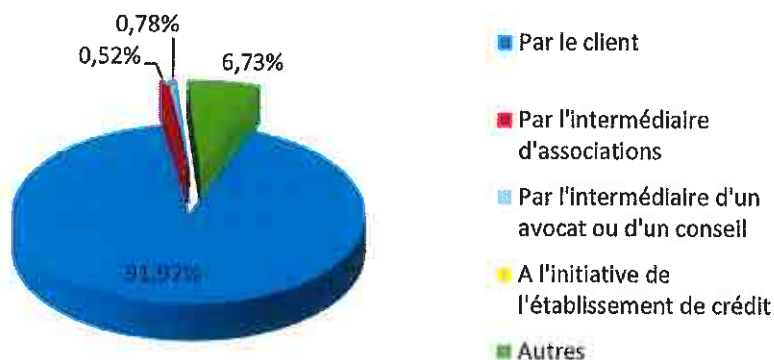
3 – Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 91 % des cas).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	355	91,97%
Par l'intermédiaire d'associations	2	0,52 %
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	3	0,78 %
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	26	6,73 %
TOTAL	386	100 %

* AMF, Assistante sociale, Assureur protection juridique, Curateur, Tuteur, Médiateur, Conciliateur de justice, Ascendants/descendants, association de consommateur.

ORIGINE DE LA SAISINE



Les saisines et l'instruction des dossiers se font uniquement par écrit et via le site du médiateur (qui n'est ouvert et fonctionne que depuis Novembre 2021, ce qui justifie que seules 24 saisines aient été reçues par ce mode en fin d'année).

4 - Analyse quantitative

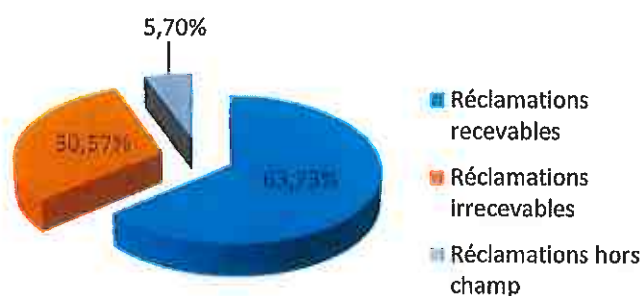
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	246*	63.73 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	118*	30.57 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur *	22	5.70 %
Total des réclamations reçues	386	100%

**dont 6 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

**dont 12 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

** il s'agit en partie de comptes professionnels (17), action contentieuse en cours (1), opération de crédit (1) et irrecevables (3)*

TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater une augmentation de réclamations dont les situations sont immédiatement réglées par le Service Relations Clientèle et qui par conséquent ne donnent plus lieu à médiation par rapport à 2020 (12 en 2021 contre 10 en 2020).

Répartition par mois :

On note un véritable pic de réclamations en Mai, Août et Septembre 2021 (37 au total pour ces mois-ci)

En revanche, on constate une baisse de réclamations au mois de Février 2021 (26 au total dont 10 non éligibles et 16 éligibles).

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	16*	6.50 %	18*	12.85 %
Février	16**	6.50 %	10	7.14 %
Mars	22*	8.94 %	14**	10 %
Avril	11	4.50 %	18	12.85 %
Mai	26*	10.57 %	11	7.86 %
Juin	19*	7.72 %	16	11.43 %
Juillet	17	6.91 %	13***	9.29 %
Août	26	10.57 %	11*	7.86 %
Septembre	30	12.19 %	7*	5 %
Octobre	22	8.94%	7	5 %
Novembre	19	7.72 %	6**	4.29 %
Décembre	22	8.94 %	9**	6.43 %
TOTAL	246*	100%	140*	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 6 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 12 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

5 - Analyse qualitative

Motifs invoqués :

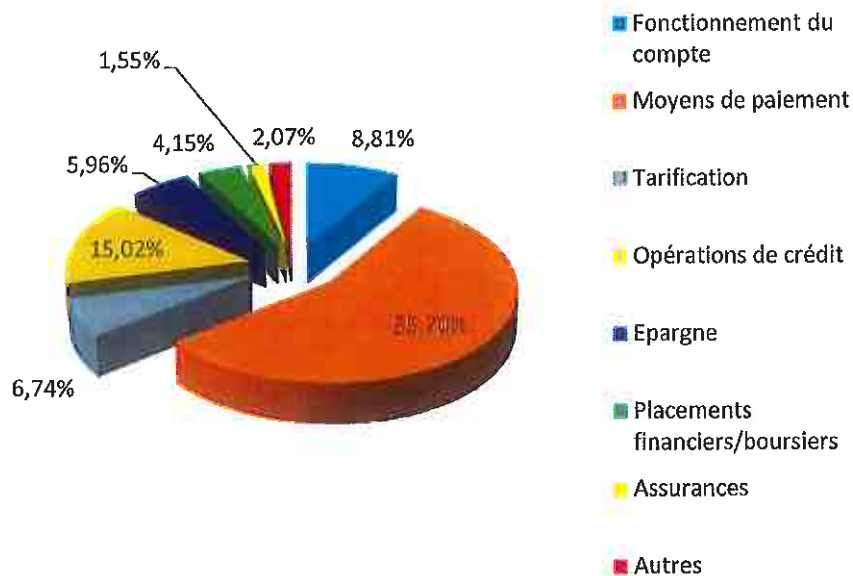
Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence sont essentiellement liés à des comptes professionnels.

Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDIATEUR
Fonctionnement du compte : 8,81%			
Ouverture, clôture, transfert de compte	23	5,96 %	7
Découvert autorisé/non autorisé	2	0,52 %	0
Interdiction bancaire	7	1,81 %	2
Contestations d'écritures...	2	0,52 %	1
Moyens de paiement : 55,70%			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	180	46,63 %	153
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	19	4,92 %	10
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	16	4,15%	10
Tarification : 6,74%			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	20	5,18%	8
Tarification / fonctionnement de compte titres	2	0,52%	1
Tarification / autres (frais bancaires)	4	1,04 %	4

Opérations de crédit : 15.02 %			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	58	15.02 %	29
Epargne 5.96 %			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	23	5.96 %	9
Placements financiers et boursiers : 4.15 %			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	16	4.15 %	8
Assurances : 1.55 %			
	6	1.55 %	1
Autres : 2.07 %			
	8	2.07 %	3
TOTAL	386	100 %	246

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 :

- La tarification : 26 en 2021 contre 46 en 2020
- Les opérations de crédit : 58 en 2021 contre 64 en 2020
- L'épargne : 23 en 2021 contre 25 en 2020
- Les placements financiers : 16 en 2021 contre 26 en 2020
- Autres : 8 en 2021 contre 12 en 2020

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

- Assurances : 6 en 2021 contre 5 en 2020
- Fonctionnement du compte : 34 en 2021 contre 33 en 2020
- et surtout Moyens de paiement : 215 en 2021 contre 83 en 2020 (dont pour plus de la moitié des problématiques essentiellement de fraude ou présumée comme telle)

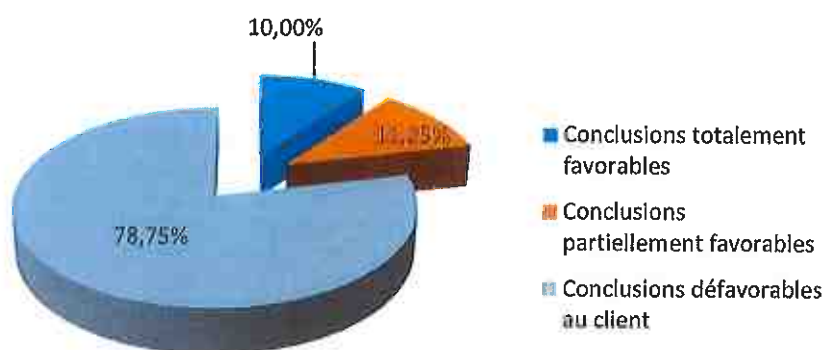
Les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) sont très largement majoritaires.

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement Favorables au client	24	10 %
Partiellement Favorables au client	27	11.25 %
Défavorables au client	189	78.75 %
TOTAL	240*	100 %

*plus 6 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On note une augmentation des avis favorables au client par rapport à 2020 (51 en 2021 contre 23 en 2020). Toutefois en pourcentage, ce chiffre reste constant.

Dans le prolongement de l'année précédente, on assiste à une diminution de réclamations recevables à la médiation traitées par le Service Relations Clientèle et réglées avant l'émission de l'avis du médiateur.

Pour l'année 2021, on peut constater qu'il n'y a que six situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur alors qu'en 2020, il y en avait onze.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	41.02 €	40.00 €
Maximum par dossier	9 800.00€	9 096.00 €
Moyenne	1 926.10 €	1 289.54 €

6 – Exemples de médiation

1°) Le client estimait avoir été victime de deux virements frauduleux qui auraient été opérés sur son compte et demandait le remboursement de la somme totale de 9 800 euros.

Le client aurait reçu deux mails de la Caisse d'Épargne qui lui indiquaient de mettre à jour son compte et de cliquer sur un lien libellé « activation », ce qu'il avait fait.

Sauf qu'en réalité, il ne s'agissait pas de la Caisse d'Épargne mais d'un escroc.

Puis, le 31 Mai 2021, le client s'était aperçu de plusieurs mouvements frauduleux sur son compte pour lesquels il n'avait pas pu informer de suite son agence Caisse d'Épargne, étant donné que celle-ci était fermée.

Ce n'était que le lendemain le 1^{er} Juin 2021 qu'il avait pu avertir sa conseillère...

Or, après vérification, il en était ressorti que deux comptes externes bénéficiaires avaient été ajoutés à partir de son espace internet personnel de la Caisse d'Épargne CEPAC (Direct Ecureuil Internet) au moyen du nouveau système d'authentification forte « SECUR'PASS », de même pour la réalisation des deux virements.

Ces opérations (ajout de deux comptes bénéficiaires et deux virements) lui avaient été notifiées par courriel les 31 Mai et 1^{er} Juin 2021, ce que le client avait reconnu.

La Caisse d'Épargne avait effectué une demande de recall (retour des fonds) auprès de la banque bénéficiaire mais celle-ci n'avait pas pu aboutir.

Mais, compte tenu du caractère particulier de ce dossier, le médiateur a demandé à la Caisse d'Épargne CEPAC à titre exceptionnel le remboursement de la moitié du préjudice du client soit la somme de 4 900 euros.

Cette solution a été acceptée par la banque mais refusée par le client.

2°) Le client prétendait avoir fait l'objet d'un vol de chéquier qui aurait été utilisé frauduleusement et demandait le remboursement de la somme totale de 2 700 euros.

Le client avait déclaré dans son dépôt de plainte avoir oublié son sac à main lequel contenait son chéquier, portable et papiers d'identités chez le garagiste.

Le client était donc retourné chez son garagiste mais son sac à main n'y était plus.

Celui-ci avait fait opposition.

Mais, il s'était avéré que le client avait transmis tardivement les numéros des chèques volés à la banque et de ce fait, celle-ci n'avait donc pas pu rejeter les 24 chèques contestés qui avaient été émis en Avril 2018 du fait que le délai de contestation de 60 jours était dépassé.

C'était donc pour cette raison que la banque avait refusé de prendre en charge le vol de ses chèques pour un total de 2 700 euros

Compte tenu du contexte, le médiateur a demandé à la Caisse d'Epargne CEPAC, à titre exceptionnel, de rembourser le client d'une somme forfaitaire de 1 200 euros.

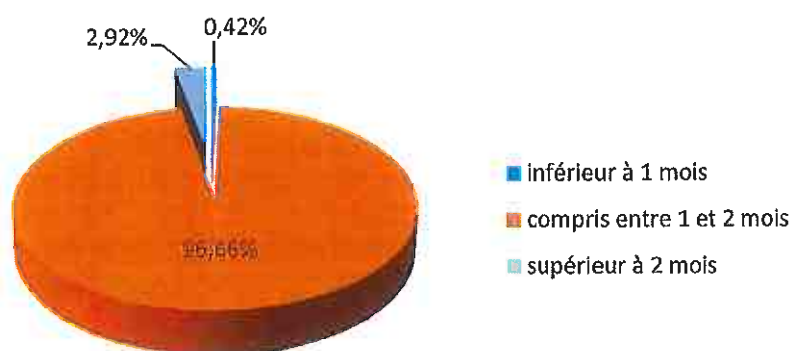
Cette solution a été acceptée par les deux parties.

7 - Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 1 mois	1	0.42 %
Entre 1 et 2 mois	232	96.66 %
Supérieur à 2 mois	7	2.92 %
TOTAL	240*	100%

**plus 6 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 soit d'une réponse tardive des services de la banque consécutive à des recherches à effectuer ou du fait de la crise sanitaire COVID-19 dont les effets se sont encore fait ressentir, ce qui a engendré inévitablement un retard dans les dossiers.

8 - Suivi des avis du médiateur par les parties et perspectives

8.1 Suivi des avis du médiateurs

a) Par la banque (pour les avis favorables)

SORT DES AVIS DU MEDIEATEUR	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
AVIS SUIVI	51	100 %
AVIS NON SUIVI	0	0 %
TOTAL	51	100%

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

b) Par le consommateur

En 2021, on compte 32 refus du consommateur sur les avis rendus par le médiateur (tous avis confondus).

8.2 Perspectives

1- Le Médiateur constate 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 mais le cas le plus fréquent est celui-ci :

- 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 hélas les donne...

Les escrocs arrivent même à faire en sorte que leur numéro d'appel visible soit celui du vrai service des fraudes de la banque !

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.

Ils évoquent des fraudes alors qu'en réalité il s'agit d'escroqueries avec leur « complicité » puisque validées par eux et de surcroît par de l'authentification forte.

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

Même si des efforts notables ont été effectués par la banque à ce sujet (envoi de mails et de SMS), cela apparaît insuffisant.

Il serait judicieux que la profession bancaire se mobilise pour organiser des actions de grande envergure au niveau national, par le biais de messages publicitaires télévisés, s'il le faut aux heures de grande écoute.

2- La médiation risque d'être confrontée à une nouvelle révolution puisque se précise une recommandation conjointe du CCSF, de l'APCR et du CECMC sur les délais de traitement des réclamations qui viserait à réduire ceux-ci à deux mois **mais à partir de la première réclamation du client et ce quel que soit le canal et l'interlocuteur** (un simple mail de mécontentement portant réclamation adressé au conseiller bancaire du client serait ainsi par exemple susceptible de générer le départ du délai de deux mois pour lui répondre...

Il reste que la mise en œuvre de cette réforme, si elle devait être validée, serait de nature à bouleverser de façon très importante les pratiques actuelles et les relations banques/médiateurs.

FAIT A TOULON
Le 30 Mai 2022

Christophe BLANC
Médiateur Caisse d'Épargne CEPAC



P.J. : - contrat de mission du médiateur du 02/10/2019

