

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

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

*Le Médiateur de la Caisse d'Epargne Côte d'Azur*  
**BP 5507**  
**83097 TOULON CEDEX**  
Page 1/15

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDIATEUR  
DE LA CONSOMMATION  
CAISSE D'EPARGNE CÔTE D'AZUR  
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 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 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 bien entendu compétent pour en contrôler l'application**) ainsi qu'aux performances de produits liées aux évolutions générales du marché.

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 légère augmentation du nombre total de dossiers reçus en 2021 (202) par rapport à 2020 (193).

Toutefois, pour un nombre de réclamations à peine supérieur (environ 9 de plus), il est noté une augmentation de 45.83 % de réclamations recevables (105 en 2021 contre 72 en 2020) et en revanche, pour les réclamations irrecevables, une diminution de 19.83 % (97 en 2021 contre 121 en 2020).

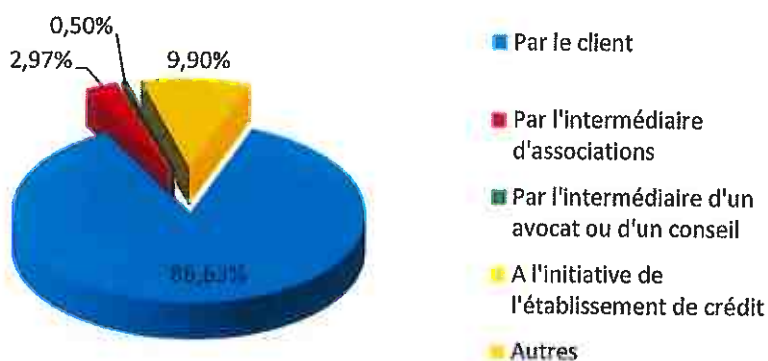
### 3 - Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 86 % des cas).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	175	86,63%
Par l'intermédiaire d'associations	6	2,97 %
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	1	0,50%
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	20	9,90 %
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>100 %</b>

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

### ORIGINE DE LA SAISINE



Les saisines et l'instruction des dossiers se font par écrit et via le site du médiateur (qui n'est ouvert et fonctionne que depuis Novembre 2021, ce qui justifie que seules 11 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)	105*	51.98 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	54*	26.73 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur *	43	21.29%
<b>Total des réclamations reçues</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>

\* dont 5 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur

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

\*il s'agit en partie de comptes professionnels (11), politiques tarifaires (21), actions contentieuses en cours (1) et irrecevables (10)

### 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, a baissé par rapport à l'année 2020 (2 en 2021 contre 5 en 2020).

Répartition par mois :

On constate une baisse de réclamations au mois d'Août 2021 (6 au total dont 3 non éligibles et 3 éligibles).

En revanche, on note un pic de réclamations au mois de Novembre 2021 (29 au total dont 11 non éligibles et 18 éligibles).

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	9*	8.57%	10*	10.31 %
Février	13**	12.38 %	8	8.25 %
Mars	8	7.62 %	9	9.28 %
Avril	6*	5.71 %	14	14.43 %
Mai	13	12.38 %	8	8.25 %
Juin	5	4.76 %	11	11.34 %
Juillet	7	6.67 %	8	8.25 %
Août	3	2.86 %	3	3.09 %
Septembre	6*	5.71 %	4	4.12 %
Octobre	11	10.48 %	5*	5.15 %
Novembre	18	17.14%	11	11.34 %
Décembre	6	5.71 %	6	6.19 %
TOTAL	105*	100 %	97*	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 5 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*

## 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.

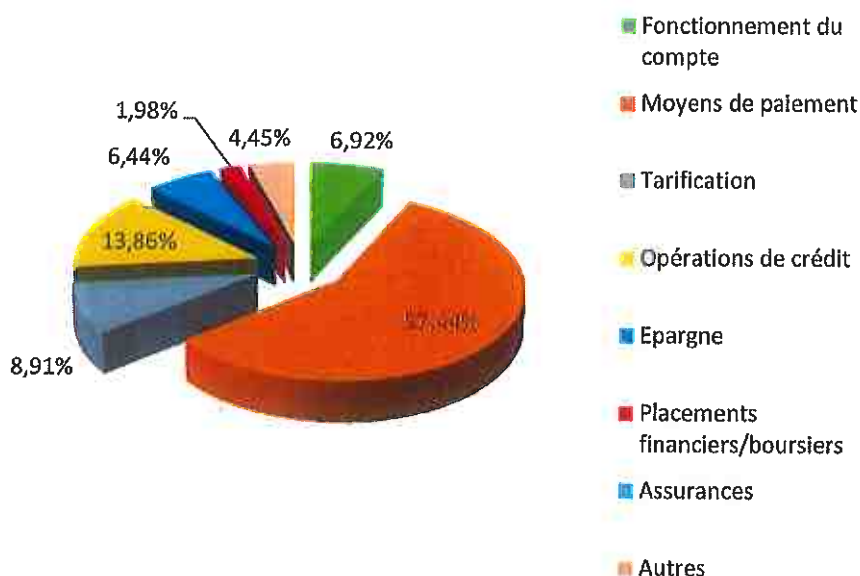
### Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDIATEUR
<b>Fonctionnement du compte : 6.92 %</b>			
Ouverture, clôture, transfert de compte	10	4.95 %	0
Découvert autorisé/non autorisé	1	0.49 %	0
Interdiction bancaire	3	1.48 %	0
Contestations d'écritures...	0	0 %	0
<b>Moyens de paiement : 57.44%</b>			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	104	51.49 %	86
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	5	2.48 %	1
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	7	3.47 %	6
<b>Tarifcation : 8.91 %</b>			
Tarifcation / fonctionnement de compte de dépôt	17	8.42 %	0
Tarifcation / fonctionnement de compte titres	0	0 %	0

Tarification / autres	1	0.49 %	0
Opérations de crédit :13.86 %			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	28	13.86 %	6
Epargne :6.44 %			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	13	6.44 %	5
Placements financiers et boursiers :1.98 %			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	4	1.98 %	0
Assurances :0 %			
	0	0 %	0
Autres : 4.45 %			
	9	4.45 %	1
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>100 %</b>	<b>105</b>



## MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Fonctionnement du compte : 14 en 2021 contre 21 en 2020
- Tarification : 18 en 2021 contre 22 en 2020
- Opérations de crédit : 28 en 2021 contre 46 en 2020
- Placements financiers et boursiers : 4 en 2021 contre 5 en 2020
- Assurances : 0 en 2021 contre 1 en 2020
- Autres : 9 en 2021 contre 13 en 2020

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

- Moyens de paiement : 116 en 2021 contre 73 en 2020
- Epargne : 13 en 2021 contre 12 en 2020

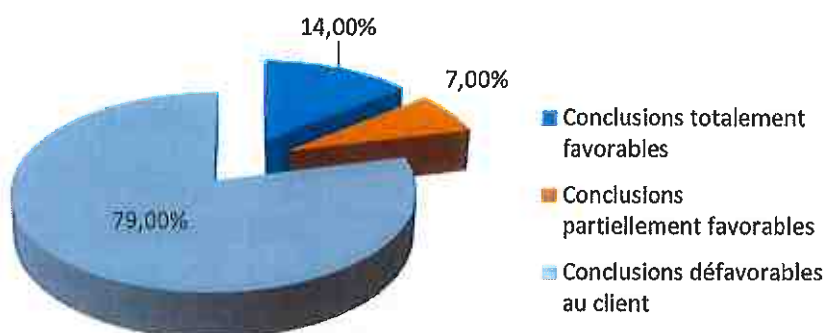
Les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) sont très largement majoritaires.

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	14	14 %
Partiellement favorables au client	7	7 %
Défavorables au client	79	79 %
TOTAL	100*	100 %

\* plus 5 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 légère diminution des avis favorables au client et donc corrélativement une augmentation des avis défavorables au client par rapport à l'an passé.

Le nombre des avis favorables au client a légèrement baissé par rapport à 2020 (21 en 2021 contre 24 en 2020).

En revanche, on assiste à une légère augmentation 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 compter 5 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur alors qu'en 2020, il n'y en avait que 2.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	214.72 €	214.72 €
Maximum par dossier	5 900 €	5 900 €
Moyenne	2 129.97 €	1 877.39 €

## **6 – Exemple de médiation**

1°) Le client aurait été victime d'une transaction frauduleuse débitée sur son compte et demandait donc le remboursement de la somme de 1 998 euros.

Le client prétendait avoir été victime de SMS frauduleux qui lui indiquaient de valider des paiements avec un code pour lesquels, il affirmait ne pas en être l'auteur.

Puis, par la suite, il aurait reçu un appel d'une personne qui s'était présentée comme étant « le centre d'opposition » qui lui aurait demandé de lui communiquer les coordonnées de sa carte bancaire pour faire opposition sur celle-ci et le client s'était exécuté.

Or, après vérification auprès du service monétique de la banque, ce dernier avait confirmé que cette opération avait été réalisée en vente à distance sécurisée, validée par un code spécifique et unique transmis par SMS au numéro de téléphone portable que le client avait communiqué à la Caisse d'Epargne.

De ce fait, l'assurance avait refusé de prendre en charge son préjudice.

Compte tenu de l'âge du client et de son état psychologique du moment, le médiateur a donc demandé à la banque le remboursement de la moitié du préjudice soit 1 000 euros.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

2°) Le client estimait avoir été victime de six transactions frauduleuses débitées sur son compte en date du 19 Août 2021 et demandait le remboursement de la somme totale de 5 900 euros.

Le client affirmait qu'il n'était pas à l'origine de ces opérations et qu'il s'en était aperçu en consultant ses comptes via l'application mobile Caisse d'Epargne.

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

De ce fait, l'assurance avait refusé de prendre en charge son préjudice.

Le médiateur a donc demandé à la banque le remboursement de la somme de 5 900 euros à condition que le client souscrive au système SECUR'PASS car conformément à la jurisprudence de la Cour de Cassation (4 arrêts rendues : 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), 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 avait été le cas.

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

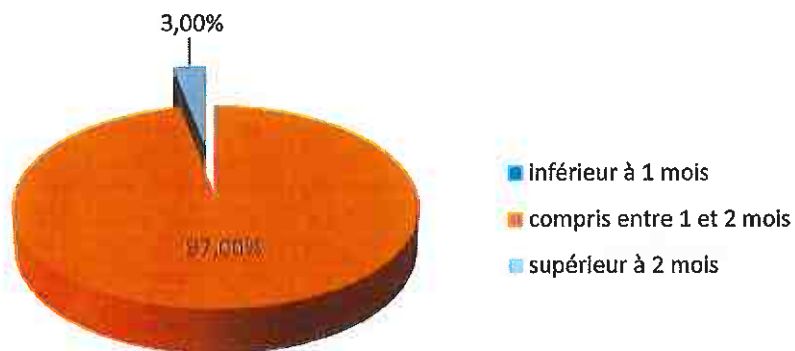
Cette solution a été acceptée par les deux parties.

## 7 – Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 1 mois	0	0 %
Entre 1 et 2 mois	97	97 %
Supérieur à 2 mois	3	3 %
TOTAL	100*	100 %

*\* plus 5 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 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 médiateur**

#### **a) Par la banque (pour les avis favorables)**

<b>SORT DES AVIS DU MEDiateUR</b>	<b>NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES</b>	<b>%</b>
<b>AVIS SUIVI</b>	21	21 %
<b>AVIS NON SUIVI</b>	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100 %</b>

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

#### **b) Par le consommateur**

En 2021, on compte 17 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.

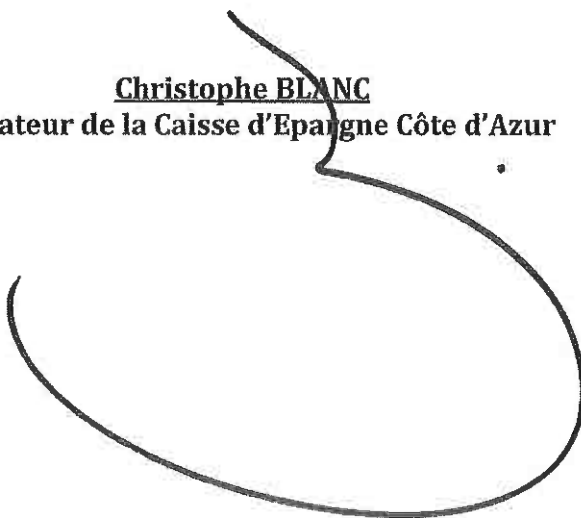
Il serait judicieux que la profession bancaire se mobilise pour organiser des actions de grande envergure au niveau national, par le biais de messages publicitaires télévisés, s'il le faut aux heures de grande écoute.

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 de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur

A large, handwritten signature in black ink, appearing to be 'C. Blanc', written over the printed name and title.

P.J. : - Contrat de mission du médiateur du 12/08/2019

