

**RAPPORT D'ACTIVITE 2022 DU MEDIATEUR
BANCAIRE 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

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 a été ouvert en 2022 aux professionnels personnes physiques.

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.

Le médiateur de la Caisse d'Épargne Grand Est Europe depuis le 08 juin 2022 a le statut de médiateur bancaire mais n'a pas le statut de médiateur de la consommation.

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^{er} janvier au 31 décembre 2022.

2. COORDONNEES DU MEDIATEUR

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 Banque : 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 2022 s'élève à **324**, contre 390 en 2021, soit une diminution de 17% d'un exercice à l'autre.

143 demandes ont été transmises via internet **sur le site** du médiateur, soit **44%** du nombre total des requêtes. Ce mode de demande de médiation, le plus usité en 2021 est redevenu minoritaire en 2022.

4. CONDITIONS D'EXERCICE DE L'ACTIVITE DU MEDIATEUR

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 23 mars 2022 en faveur de la nomination du nouveau médiateur pour une durée **de 3 ans**, soit jusqu'en **juin 2025**.

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 22 septembre 2022 de ne pas valider le médiateur de la CEGEE et de ne pas l'inscrire sur la liste mentionnée à l'article L.615-1 du Code de la consommation en qualité de médiateur de la consommation au motif qu'il n'est pas juriste.

La Caisse d'Epargne Grand Est Europe a informé la CECMC qu'elle recherche un nouveau médiateur répondant à cette caractéristique.

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'après une 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 la proposition 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 bancaire 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 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 souvent à l'origine d'une accumulation de difficultés financières.

4.5. Nombre de demandes reçues en 2022 :

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>)	213
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été effectué (art. L 612-2 du Code de la consommation) et traitées par le SRC	68
Saisines hors champ de la médiation de la consommation (article L 611-3 du Code de la consommation) : clients professionnels personne morale ou associations	2
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)	41
Total des réclamations reçues	324

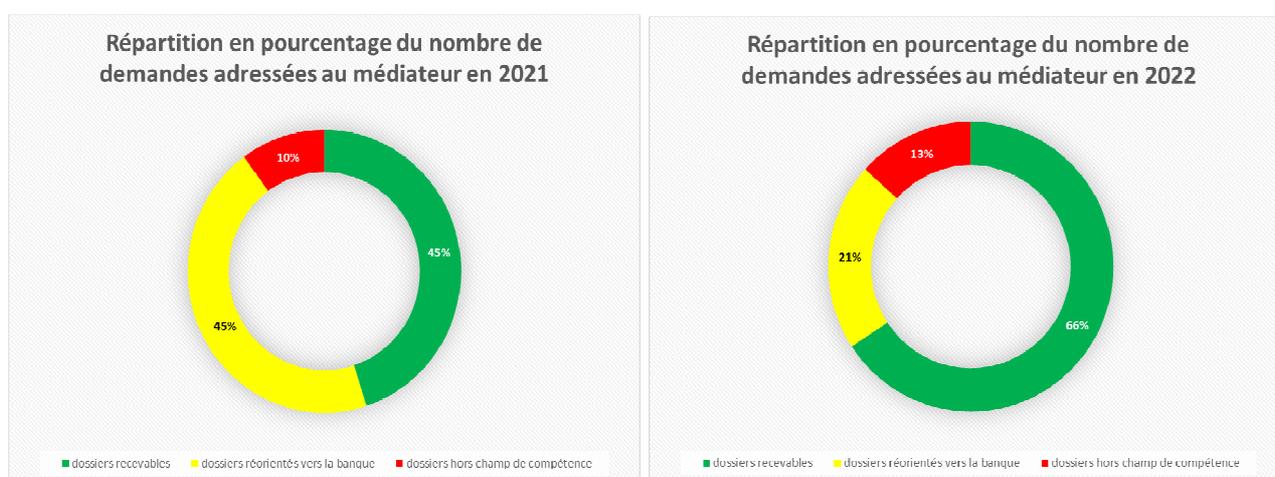
Le nombre des dossiers recevables traités par le médiateur est en très nette augmentation (**213 contre 175 en 2021**) soit une évolution de 22 %.

Aucune demande de médiation n'a été apportée par une personne se présentant comme un professionnel
Personne physique.

43 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 :

- 2 dossiers relatifs à des comptes professionnels de personnes morales ou d'associations
- 3 dossiers envoyés par des personnes non-clients de la CEGEE
- 38 dossiers relatifs à des litiges hors champ de compétence du médiateur.

68 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 pour lesquelles il n'avait pas été effectué préalablement de recours interne. 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 2022 sont les suivants :

Le pourcentage de demandes de médiation effectivement recevables s'établit à **66 %** des dossiers réceptionnés par le médiateur (soit par courrier, soit sur le site internet). Cette proportion est en nette évolution **sur 2021** (45%) et traduit la prise en compte de l'évolution des consignes données par le CCSF d'accepter la recevabilité des dossiers ayant fait l'objet d'un premier recours auprès de l'établissement sans que ceux-ci aient été nécessairement épuisés.

Mécaniquement, le pourcentage des dossiers non recevables pour lesquels le consommateur n'a pas adressé de réclamation préalable auprès de l'établissement chute de 45% à **21%**.

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) portent également 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, était croissante. En 2022, cette proportion s'est inversée et les demandes par internet sont passées de **62 % à 44% du total** des sollicitations adressées au médiateur.

	Courrier		Internet		Total
	Nombre	%	Nombre	%	
Demandes considérées dès l'origine hors champ de compétence du médiateur	28	65%	15	35%	43
Demandes non recevables (n'ayant pas effectué de recours internes)	37	54%	31	46%	68
Demandes recevables traitées par le médiateur	116	54%	97	46%	213
	181	56%	143	44%	324

Toutes les requêtes n'ayant pas fait l'objet d'une réclamation préalable auprès de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe sont réorientées vers le Service Relations Clientèle 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'Epargne 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.

5. ANALYSE PAR THEME DES RECLAMATIONS :

	Demandes de médiations reçues dans le champ de compétence	Dossiers recevables et traités par le Médiateur
FONCTIONNEMENT DU COMPTE		
Ouverture clôture, transfert	7	3
Découvert autorisé/ non autorisé	0	0
Interrogations diverses	1	0
Interdiction bancaire	0	0
Contestation, incidents	17	8
Total	25	11
MOYENS DE PAIEMENT		
Cartes bancaires (<i>Suppression, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse</i>)	97	90
Chèques (<i>Suppression, refus de délivrance, perte, vol, falsification, utilisation frauduleuse</i>)	5	4
Prélèvements / virements	62	59
Total	164	153
TARIFICATION		
Compte de dépôt	5	3
Crédit (Indemnités de remboursement anticipé)	4	4
Autres : comptes d'épargne, dossiers de succession, ...	1	1
Total	10	8
OPERATIONS DE CREDIT		
	21	7
EPARGNE		
Livret A (<i>prescription trentenaire, renseignements</i>), LEP	6	2
PEL	6	6
Parts sociales		
PERP	4	2
Défaut de conseil	4	2
Autres (<i>dont demandes de transfert non honorées</i>)	7	2
Total	22	11
PLACEMENTS FINANCIERS et ASSURANCE VIE		
	11	8
ASSURANCES		
	11	7
AUTRES		
Services, successions	10	5
Délais de traitement	2	1
Gestion de la relation commerciale, renseignements	5	3
Total	17	8
TOTAL GENERAL		
	281	213

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 (**72 %** des dossiers traités par le médiateur) :

- 59% concernent des dossiers liés aux cartes bancaires,
- 3% concernent des dossiers liés aux chèques,
- 38% concernent des dossiers liés aux virements.

Ce qui est remarquable sur le thème des moyens de paiement, c'est que **sur les 153 dossiers traités par le médiateur, 151 dossiers étaient directement liés à des fraudes.**

5.1.1. Les paiements par carte bancaire

En dehors de 2 dossiers concernant des contestations sur des retraits au Guichet Automatique de Billets, les réclamations relèvent exclusivement de litiges intervenant à la suite d'une fraude ou escroquerie dont le client a été victime (88 dossiers sur 90).

Le paiement par carte bancaire est utilisé pour réaliser des paiements sur internet.

D'une manière générale, la banque procède en amont au remboursement des opérations contestées par les clients dès lors qu'elles n'ont pas fait l'objet d'une procédure de validation par authentification forte. Ne parviennent en médiation que les cas de contestation qui concernent des paiements réalisés au travers d'outils ou de scénarii de fraude ayant conduit le porteur de carte à révéler ses codes confidentiels ou à valider lui-même sous la manipulation d'un tiers les paiements concernés, ou l'enrôlement de sa carte bancaire par un tiers.

Si les pratiques de consommation induites par le recours grandissant aux commerces en ligne semblent être entrées dans la vie quotidienne des Français, on relève corrélativement une poussée parallèle des escroqueries et la multiplication de faux sites. Les techniques d'hameçonnage des fraudeurs se sophistiquent davantage et aboutissent à faire participer les victimes à leur propre infortune.

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 l'espace sécurisé des clients et est fréquemment renouvelé.

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-divulgaration des données confidentielles ont été mises 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><i>Madame O a répondu à un phishing opéré sur la base du renouvellement de sa carte Vitale. Elle est par la suite appelée par un correspondant se présentant comme travaillant au service des fraudes de la caisse d'Epargne. Cette personne lui demande de se rendre sur sa banque à distance et de valider un montant (elle croit à ce moment qu'elle bloque un achat). Elle suit les instructions du fraudeur et valide un paiement carte bancaire de 1 807,80€.</i></p> <p><i>Elle fait appel au médiateur, par l'intermédiaire de son avocat, pour obtenir un remboursement de son préjudice.</i></p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u></p> <p><i>Je prends acte du déroulé des faits présentés par la cliente. Je demande à la banque de m'apporter les preuves informatiques du déroulement de la transaction contestée par la cliente. Les traces informatiques confirment que le paiement a bien fait l'objet d'une validation par authentification forte SECURPASS dont seule la cliente est censée détenir les codes.</i></p> <p><i>L'article L133-18 du CMF dispose que le remboursement doit être réalisé uniquement en cas d'opération non autorisée. Or, même sous la pression du fraudeur, Mme O. a elle-même validé l'opération.</i></p> <p><i>J'estime donc qu'en équité, il n'est pas opportun de faire supporter à l'établissement bancaire les conséquences financières de sa négligence.</i></p>
<p><u>Les faits :</u></p> <p><i>Madame P. est informée qu'elle a gagné un vélo sur un site marchand sur internet. Elle se rend sur ce site pour demander le bon d'achat de 500,00€ qu'elle a gagné.</i></p> <p><i>Elle est contactée par téléphone par un homme qui lui fait ouvrir son application bancaire et suivre ses instructions. Elle est débitée de 500,00€.</i></p> <p><i>Le même homme la rappelle pour lui dire que c'est une erreur, et qu'il faut recommencer. Elle se connecte à nouveau sur son application bancaire et suit à nouveau les instructions de son interlocuteur.</i></p> <p><i>Elle est à nouveau débitée de 500€.</i></p> <p><i>Elle fait appel au médiateur pour obtenir un remboursement de son préjudice de 1 000,00€.</i></p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u></p> <p><i>Je prends acte du déroulé des faits présentés par la cliente. Je demande à la banque de m'apporter les preuves informatiques du déroulement de la transaction contestée par la cliente. Les traces informatiques confirment que le paiement a bien fait l'objet d'une validation par authentification forte SECURPASS dont seule la cliente est censée détenir les codes.</i></p> <p><i>L'article L133-18 du CMF dispose que le remboursement doit être réalisé uniquement en cas d'opération non autorisée. Or, même sous la pression du fraudeur, Mme P. a elle-même validé les opérations.</i></p> <p><i>J'estime donc qu'en équité, il n'est pas opportun de faire supporter à l'établissement bancaire les conséquences financières de sa négligence.</i></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.

EXEMPLES de MEDIATION ETUDIEES	
<p><u>Les faits :</u></p> <p><i>Monsieur T. s'est fait pirater l'accès à sa banque à distance au moyen des codes de son épouse. Il est informé que des opérations sont en cours sur les comptes de ses enfants et les siens. Il prévient immédiatement son agence qui bloque tous les accès à sa banque à distance. 3 mouvements sont bloqués mais un virement de 1 900,00€ a été exécuté au débit du compte de sa fille et n'est pas récupérable.</i></p> <p><i>Il fait appel au médiateur pour obtenir un remboursement de son préjudice de 1 900,00€.</i></p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u></p> <p><i>Je prends acte du déroulé des faits présentés par le client. Je demande à la banque de m'apporter les preuves informatiques du déroulement de la transaction contestée par le client. Les traces informatiques confirment que le paiement a bien fait l'objet d'une validation par authentification forte SECURPASS dont seule son épouse est censée détenir les codes.</i></p> <p><i>L'article L133-18 du CMF dispose que le remboursement doit être réalisé uniquement en cas d'opération non autorisée. Or, l'authentification a été réalisée avec les codes SECURPASS de son épouse.</i></p> <p><i>Toutefois, il est patent que ni le client, ni son épouse ne sont à l'origine de l'opération effectuée au débit du compte de leur fille. Aucune explication ne vient expliquer comment le fraudeur est entré en possession des codes d'authentification de Mme.</i></p> <p><i>Bien que ne disposant d'aucun motif réglementaire d'engager la responsabilité de la banque, je propose qu'elle prenne à sa charge 75% du préjudice soit 1 425,00€.</i></p> <p><i>La banque et le client ont tout deux accepté cette proposition.</i></p>
<p><u>Les faits :</u></p> <p><i>Monsieur G achète une tractopelle en Grande Bretagne et règle cet achat au moyen de 2 virements de 7 550,00€ qu'il initie lui-même au bénéfice d'une banque britannique.</i></p> <p><i>La tractopelle ne lui est jamais livrée. Il met en cause par l'intermédiaire de son avocat le grave manque de vigilance et de diligence de la banque qui a autorisé ces virements.</i></p> <p><i>Il fait appel au médiateur pour obtenir un remboursement de son préjudice de 15 100,00€.</i></p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u></p> <p><i>Je prends acte du déroulé des faits présentés par le client. Je constate que le client reconnaît être à l'origine des 2 virements et que ceux-ci ne sont pas contestés.</i></p> <p><i>Je relève que le litige concerne une transaction commerciale dont le client n'aurait jamais été livré et non un litige bancaire.</i></p> <p><i>Je reprends l'arrêt de la Cour de cassation du 21 septembre 2022 qui rappelle que les obligations de vigilance imposées aux organismes financiers en application des articles L. 561-15 à L 561-22 du code monétaire et financier... ont pour seule finalité la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et qu'il s'en déduit que la victime d'agissements frauduleux ne peut se prévaloir de l'inobservation des obligations de vigilance et de déclaration précitées pour réclamer des dommages-intérêts à l'organisme financier.</i></p>

	<p><i>J'estime donc qu'en équité, il n'est pas opportun de faire supporter à l'établissement bancaire les conséquences financières de sa négligence.</i></p>
--	--

5.2. Le fonctionnement du compte :

Sur l'exercice 2022, les litiges liés au fonctionnement du compte de dépôt représentent **12 %** du nombre des saisines et **5 %** des dossiers recevables étudiés par le médiateur. Ces demandes de médiation sont en forte baisse et ne représentent plus que la moitié des cas étudiés en 2021.

Les réclamations concernant la non-exécution de 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 et qui constituaient par le passé l'essentiel des recours au Médiateur au titre des incidents de fonctionnement de compte. 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.

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 :

Avec 21 demandes de médiation et 7 dossiers recevables en 2022, les opérations de crédit deviennent un motif marginal de saisine du médiateur (**10%** des réclamations et **3 %** des propositions effectuées).

Les dossiers étudiés dans cette catégorie requièrent dans la plupart des cas un désarchivage des contrats.

En 2022, le Médiateur a été saisi de 3 litiges relatifs aux différentes problématiques du remboursement anticipé d'un prêt immobilier.

Il a constaté que, fréquemment, la compréhension que l'emprunteur a des clauses contractuelles d'un contrat de crédit n'est pas suffisante pour aborder sereinement des événements tels qu'un remboursement anticipé ou un réaménagement.

5.4. La tarification :

Avec 10 demandes de médiation et 8 dossiers recevables en 2022, la tarification est également devenue un motif marginal de saisine du médiateur (**5%** des réclamations et **4 %** des propositions effectuées).

Les mesures prises par le secteur bancaire en général et la Caisse d'Épargne en particulier à l'égard des personnes en difficulté financière (Offre Clientèle Fragile, 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'Épargne 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.

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'Épargne 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.

5.5. L'épargne :

Avec 23 demandes de médiation et 11 dossiers recevables en 2022, l'épargne est restée un motif stable de saisine du médiateur (11% des réclamations et 6 % des propositions effectuées).

Comme en 2021, le motif de demande de médiation principal reste 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).

EXEMPLE de MEDIATION ETUDIEE	
<p><u>Les faits :</u> Monsieur H a souscrit un PEL en février 2012. En février 2022, la banque procède à la clôture de ce produit. Monsieur H demande que la banque lui maintienne ce produit pendant encore 5 ans afin de bénéficier de sa rémunération avantageuse. Sa demande est appuyée par une association de consommateurs.</p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u> Je demande que la banque me communique l'ensemble des éléments relatifs à la vie de ce contrat de PEL. Le PEL étant un produit d'épargne réglementé, je me réfère à la réglementation en la matière. Je constate qu'à la suite de versements libres, le plafond réglementaire de 61 200€ du PEL a été atteint en 2016. Conformément à la réglementation, la banque était tenue de procéder à la fermeture du PEL en février 2017. Comme la réglementation le permet, à compter de cette date, la banque a fait bénéficier pendant 5 ans supplémentaires le client des intérêts associés à ce produit. Toujours en application de la réglementation, la banque a procédé à la clôture automatique du PEL en février 2022. La banque a informé le client à chacune de ces étapes. La banque n'a fait que respecter une réglementation qu'elle est en devoir d'appliquer. La clôture du PEL ne nécessite pas l'autorisation du titulaire et revêt un caractère irréversible.</p>

5.6. Les placements financiers et l'assurance-vie

Avec 10 demandes de médiation et 8 dossiers recevables en 2022, les placements financiers sont restés un motif stable de saisine du médiateur (5% des réclamations 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	
<p><u>Les faits :</u> Madame C. est âgée et a ouvert 2 contrats d'assurance vie pour transmettre son patrimoine. Le premier contrat ouvert avant 1991 bénéficie d'une fiscalité de transmission avantageuse avec un abattement jusqu'à 152 500€</p>	<p><u>La réponse du médiateur :</u> J'ai demandé que la banque me fournisse l'ensemble des éléments relatifs à ces 2 souscriptions. Je n'ai pas décelé d'anomalie dans la formalisation de ces 2 souscriptions. La cliente ne faisait l'objet d'aucune mesure de protection.</p>

<p><i>Le second contrat souscrit en 2016 ne bénéficie pas du même avantage fiscal mais a un rendement supérieur.</i></p> <p><i>En 2016, Mme C âgée alors de 90 ans place ses économies sur le second contrat.</i></p> <p><i>A son décès, son héritière Mme D. constate que ce choix induit un impact de fiscalisation sur la transmission évaluée à 15 871€.</i></p> <p><i>Elle demande à la banque de prendre en charge l'impact fiscal dû au choix d'avoir placé les économies sur le second support au lieu du premier qui était défiscalisé.</i></p>	<p><i>J'ai confirmé la différence de fiscalisation relative à chacun de ces 2 produits.</i></p> <p><i>J'ai demandé que la banque me produise les éléments relatifs à l'opération de versement réalisée sur le second support en 2016.</i></p> <p><i>J'ai constaté que la cliente avait régulièrement régularisé les bordereaux de versement sur le produit apportant un meilleur rendement mais souffrant de connaître une fiscalisation au moment de la transmission.</i></p> <p><i>J'ai toutefois remarqué que cette opération n'était pas cohérente avec les objectifs de gestion déclarés par la cliente dans la fiche de devoir de conseil qu'elle avait remplie : transmettre mon patrimoine.</i></p> <p><i>J'ai considéré que la banque avait failli dans son devoir de conseil et ai proposé que la banque prenne à sa charge le différentiel de fiscalité à hauteur de 10 000€.</i></p> <p><i>Cette proposition a été acceptée par la banque et par l'héritière.</i></p>
--	---

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 **15 jours calendaires en 2022** (contre 12 jours l'année précédente)

	En jours	Nombres de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	15	213
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		196
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		15
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		1

Le délai de réponse le plus long s'est établi à 70 Jours.

La totalité des dossiers recevables a été traitée dans un délai inférieur à 90 jours. Le délai prévu par le Code de la Consommation a donc été largement respecté.

La Caisse d'Épargne a transmis son étude, accompagnée des éléments complets du dossier, dans un délai moyen de **9 jours calendaires**. Ce délai est le même que celui de l'année 2021. 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 **6 jours calendaires** pour l'analyse du dossier et la rédaction de la proposition de solution par le médiateur.

Ces réponses doivent convaincre le demandeur que sa requête a été étudiée dans les meilleurs délais et avec le maximum d'attention. Elles doivent en outre être explicatives et pédagogiques.

L'objectif partagé par la Caisse d'Épargne 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 54 sur 213, ce qui représente **25 % des dossiers traités**. Comme évoqué plus haut, ce pourcentage en diminution sensible par rapport à l'année précédente (30 % en 2021) 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 au client	Conclusions totalement favorables	29
	Conclusions partiellement favorables	25
Conclusions défavorables au client		159

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	54
	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 à la suite de cette étude, et ceci dans un délai maximal d'un mois.

Sur l'année 2022, 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 54 conclusions rendues par le médiateur et favorables au client, seules 36 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
631 709 €	48 122 €

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

Montant des rétrocessions et indemnisations	Nombre	Montant total indemnisé
Inférieur à 250 €	11	1 810 €
De 251 à 500 €	4	1 904 €
De 501 à 1000 €	6	4 725 €
De 1001 à 2500 €	11	17 676 €
Plus de 2.500 €	4	22 008 €
	36	48 123 €

7. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

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

Internet est devenu un outil indispensable pour tous les citoyens socialement insérés. Un accès à internet est nécessaire pour des tâches aussi basiques que déclarer ses revenus sur le site des impôts, demander le renouvellement de sa carte d'identité, trouver un rendez-vous de vaccination ou effectuer des achats en ligne. Dans de nombreux cas, un moyen de paiement est nécessaire et le moyen de paiement le plus couramment accepté est le paiement par carte bancaire.

Parallèlement, les outils de connexion à internet se sont développés : ordinateurs, tablettes, smartphones... sans que des dispositifs de protection y soient systématiquement associés.

Ouvert à l'international, peu réglementé, assurant l'anonymat des intervenants et offrant la possibilité de toucher aisément un grand nombre de victimes potentielles, internet est devenu une formidable zone de chasse pour les fraudeurs.

Alors que dans les contacts en face à face la relation est construite sur « une confiance a priori », une grande part de la population n'a pas compris que sur internet la règle qui s'impose est « la défiance a priori ».

Les escrocs ont mis en place une industrie de la fraude basée sur plusieurs piliers :

- Pilier 1 : La collecte des données personnelles et bancaires des clients. Celle-ci est réalisée au travers d'opérations de phishing sous des motifs divers (Chronopost, carte vitale AMELI, vignette CRIT'AIR, bons d'essence TOTAL...). Les éléments captés par le fraudeur lui permettent de préparer son scénario de fraude mais ne lui permettent pas de contourner l'authentification forte liée au moyen de paiement.
- Pilier 2 : Ouvrir des comptes destinés à recueillir l'argent fraudé régulièrement domiciliés à l'étranger (pays de l'est de l'Europe, souvent la banque REVOLUT en Lituanie).
- Pilier 3 : Se procurer les codes d'authentification ou amener le titulaire des moyens de paiement à valider lui-même les transactions. Pour cela un contact direct sous une fausse identité (fréquemment en tant qu'employé du service de lutte contre la fraude de la banque) avec le titulaire du moyen de paiement est nécessaire. Sur la base d'un scénario sur lequel le client est mis en stress, le fraudeur lui extorque les codes confidentiels ou lui fait valider directement des opérations sur sa banque en ligne.
- Pilier 4 : Diversifier les sources de revenus en ouvrant des faux sites internet, véritables copies de sites réputés (AMAZON, sites de vente de téléphones...). Les consommateurs achètent des produits qui ne leur seront jamais livrés.

Face à ces fraudes, on ne peut que constater l'incapacité ou l'impossibilité des acteurs de notre société à lutter contre ce phénomène. Si les pouvoirs publics conduisent des actions sur les thèmes de la pédopornographie en ligne ou sur le cyberharcèlement, force est de constater que la lutte contre les fraudeurs est plus timide ou plus délicate à mettre en œuvre.

Espace non régulé, sans frontière et ouvert à tous, internet est devenu un monde sans code de la route, sans signalisation, sans permis de conduire, sans gendarmes et sans assurances dans lequel s'aventurent des consommateurs qui fatalement connaissent des sinistres. Ils n'ont d'autre espoir pour obtenir réparation que de trouver quelqu'un de solvable pour les indemniser. A leurs yeux, la banque incarne cet espoir.

Aussi difficiles humainement qu'elles puissent être, le médiateur doit analyser les situations qui lui sont soumises en respectant plusieurs principes :

- Il n'a pas de mandat pour être le redresseur de torts de la société.

- Son champ d'action concerne les relations entre un payeur, d'une part, et un prestataire de service de paiement, d'autre part. La fraude entre le payeur et un tiers mal intentionné ne doit être, pour le médiateur, qu'un élément de contexte à prendre en compte.
- Les relations entre le payeur et le prestataire de services de paiement sont encadrées par le code de la consommation et par le code monétaire et financier qui a le mérite de définir les obligations et diligences de chacune des parties en la matière.
- Les éléments de preuve avancés par l'une et l'autre des parties ne sont recevables que si ces preuves sont produites. La preuve de l'authentification forte répondant aux exigences de la DSP2 est à cet effet indispensable pour prendre position sur les dossiers de contestation relatifs aux moyens de paiement.

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 et 2021, de nombreuses mesures ont été prises par la Caisse d'Epargne pour mettre en garde ses clients contre les pratiques des fraudeurs.

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.

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 reste indispensable de former le personnel des agences qui est en première ligne lors des évènements suivants :

- A la remise des moyens de paiement au consommateur afin qu'il ait immédiatement conscience des risques de fraude auxquels il pourrait être confronté et qu'il adopte une attitude vigilante.
- Lors des signalements et des demandes d'opposition effectuées par la clientèle. Trop souvent encore, des informations inexactes 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 désemparés, 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 injustice. Il est indispensable que les conseillers soient formés à tenir un discours de vérité 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.

Enfin, d'une façon plus générale, il conviendrait que l'ensemble des acteurs qui interviennent dans le domaine de l'économie numérique étudient la possibilité de mettre en place une « assurance générale » qui permettrait à la fois de financer l'indemnisation partielle des victimes d'escroqueries et de clarifier le risque pris par les consommateurs dans l'utilisation des outils numériques.

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 des connaissances adéquates pour pouvoir prendre en charge les réclamations des consommateurs. Le bon réflexe serait en ce cas d'orienter la demande vers un conseiller aguerri, 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.

Il paraît nécessaire, comme les années précédentes, 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, 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.

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 2022 :

- 13 octobre 2022 : « La médiation sous l'angle juridique – partie 1 »
- 20 octobre 2022 : « La médiation sous l'angle juridique – partie 2 »

Le Médiateur de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe
Thierry GOSSIEUX
Mars 2023