

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

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDiateur
DE LA CONSOMMATION
CAISSE D'EPARGNE CEPAC
ANNEE 2022**

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

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDiateur DE LA CONSOMMATION CAISSE D'EPARGNE CEPAC ANNEE 2022

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 2022.

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 2023 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 par courriel et 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 importante augmentation du nombre de dossiers reçus en 2022 (490) par rapport à 2021 (386).

En effet, pour un nombre de réclamations supérieur (environ 104 de plus), il est noté une augmentation de près de 46.75 % de réclamations recevables (361 en 2022 contre 246 en 2021) et en revanche, pour les réclamations irrecevables, une diminution de 7.86 % (129 en 2022 contre 140 en 2021).

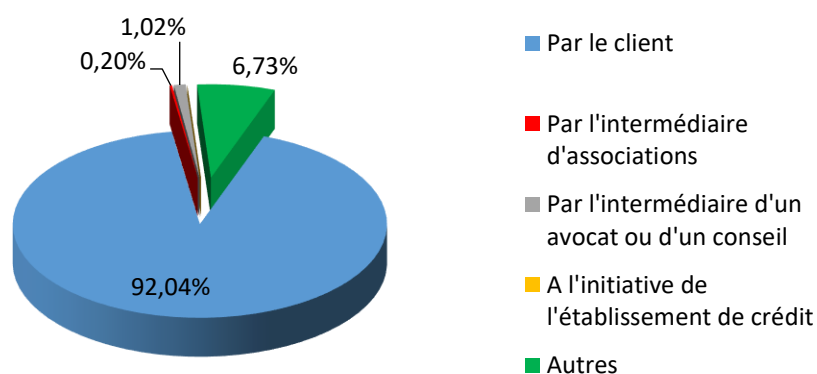
3 – Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 92 % des cas).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	451	92.04 %
Par l'intermédiaire d'associations	1	0.20 %
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	5	1.02 %
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	33	6.73 %
TOTAL	490	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 par courrier ou via le site du médiateur sur lequel, nous avons reçu 254 saisines contre 236 par voie postale.

Cette « bascule » démontre que les clients utilisent désormais majoritairement la voie du site qui est maintenant bien connu.

4 – Analyse quantitative

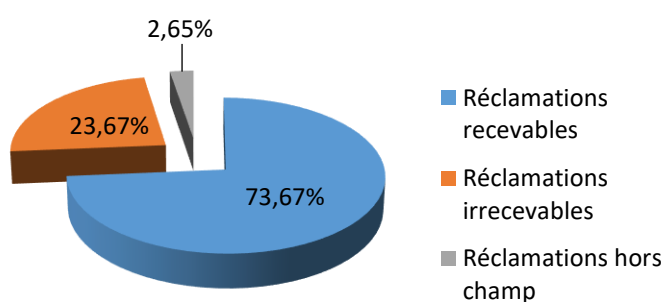
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	361*	73.67 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	116*	23.67 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur	13*	2.65 %
Total des réclamations reçues	490	100%

**dont 10 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

**dont 13 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

** il s'agit en partie de comptes professionnels (8) et irrecevables (5)*

TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater une légère 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 2021 (13 en 2022 contre 12 en 2021).

Répartition par mois :

On note un véritable pic de réclamations en Janvier et Juillet 2022 (49 au total pour ces mois-ci)

En revanche, on constate une baisse de réclamations au mois d'Avril 2022 (34 au total dont 10 non éligibles et 24 éligibles).

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	28*	7.76 %	21*****	16.28 %
Février	30	8.31 %	6*	4.65 %
Mars	24*	6.65 %	16	12.40 %
Avril	24*	6.65 %	10**	7.75 %
Mai	30**	8.31 %	7	5.43 %
Juin	36**	9.97 %	9	6.98 %
Juillet	41	11.35 %	8	6.20 %
Août	30***	8.31 %	17***	13.18 %
Septembre	29	8.03 %	13**	10.08 %
Octobre	25	6.93 %	10	7.75 %
Novembre	34	9.42 %	5	3.87 %
Décembre	30	8.31 %	7	5.43 %
TOTAL	361*	100%	129*	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 3 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

**dont 10 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 5 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

**dont 13 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

5 – Analyse qualitative

Motifs invoqués :

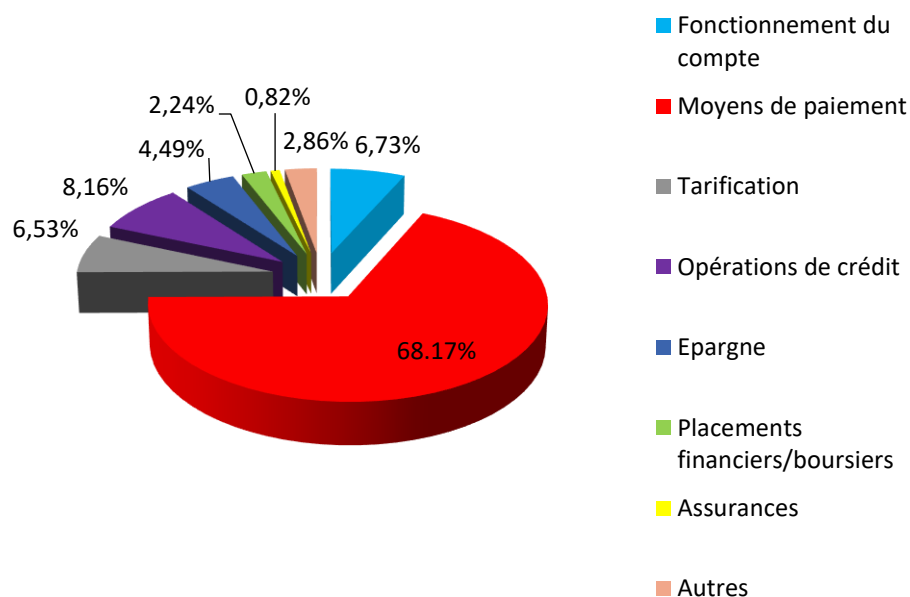
Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence sont essentiellement liés à des comptes professionnels.

Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDiateur
Fonctionnement du compte : 6.73%			
Ouverture, clôture, transfert de compte	25	5.10 %	8
Découvert autorisé/non autorisé	3	0.61 %	0
Interdiction bancaire	2	0.41 %	1
Contestations d'écritures...	3	0.61 %	3
Moyens de paiement : 68.17%			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	254	51.84 %	227
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	4	0.82 %	2
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	76	15.51%	60
Tarification : 6.53%			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	29	5.92 %	15
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0 %	0
Tarification / autres (frais bancaires)	3	0.61 %	3

Opérations de crédit : 8.16%			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	40	8.16 %	15
Epargne 4.49 %			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	22	4.49 %	14
Placements financiers et boursiers : 2.24%			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	11	2.24 %	8
Assurances : 0.82%			
	4	0.82 %	0
Autres : 2.86%			
	14	2.86 %	5
TOTAL	490	100 %	361

MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Fonctionnement du compte : 33 en 2022 contre 34 en 2021
- Les opérations de crédit : 40 en 2022 contre 58 en 2021
- L'épargne : 22 en 2022 contre 23 en 2021
- Les placements financiers : 11 en 2022 contre 16 en 2021
- Assurances : 4 en 2022 contre 6 en 2021

En revanche, il y a une forte augmentation au niveau :

- Moyens de paiement : 334 en 2022 contre 215 en 2021 (pour essentiellement des problèmes de fraude)
- La tarification : 32 en 2022 contre 26 en 2021
- Autres : 14 en 2022 contre 8 en 2021

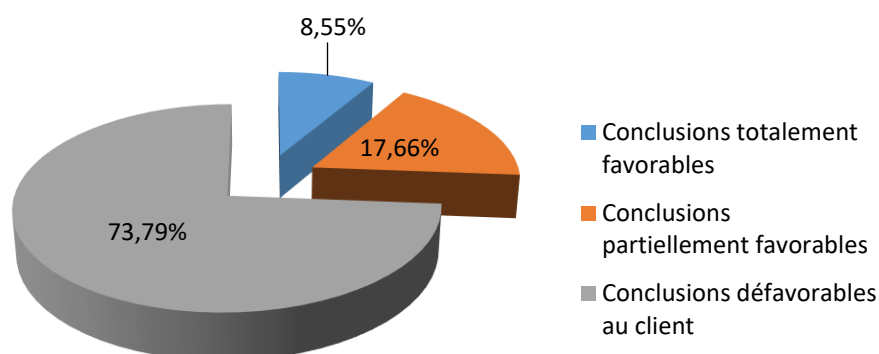
Les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) sont très largement majoritaires (plus de la moitié des dossiers et en constante progression : plus de 68 % en 2022 contre moins de 56 % en 2021).

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement Favorables au client	30	8.55 %
Partiellement Favorables au client	62	17.66 %
Défavorables au client	259	73.79 %
TOTAL	351*	100 %

**plus 10 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On note une forte augmentation des avis favorables au client par rapport à 2021 (92 en 2022 contre 51 en 2021 soit plus de 26% en 2022 contre 21% en 2021).

Ce taux qui peut paraître faible s'explique essentiellement par le fait que dans la très grande majorité des cas de dossiers qualifiés de fraude par les clients, il s'agit en réalité d'escroqueries dont les clients sont très souvent acteurs avec validation par Secur'pass et pour lesquels, il est difficile de leur donner raison, même en équité sauf cas exceptionnels...

Par rapport à l'année précédente, 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 2022, on peut constater qu'il y a 10 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur alors qu'en 2021, il n'y en avait que 6.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	40€	20 €
Maximum par dossier	10 000€	8 602.79€
Moyenne	1 822.40 €	894.96 €

6 – Exemples de médiation

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

Le client aurait reçu un SMS frauduleux de NETFLIX l'informant que le dernier paiement n'était passé, qu'il devait régulariser le règlement et qu'à défaut, son abonnement serait suspendu, ce qu'il a fait en renseignant ses coordonnées bancaires après avoir cliquée sur un lien.

Puis, dans la soirée, celui-ci aurait reçu un appel téléphonique soi-disant du « service des fraudes de la Caisse d'Epargne » et ce dernier avouait avoir communiqué son IBAN et rajouter celui de son interlocuteur sous le coup de la menace.

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

Puis, le client s'était aperçu par la suite qu'un virement de 4 200 euros et un paiement de 7 880 euros avaient été effectués sans son autorisation sur son compte.

Après vérification auprès du service monétique, il était ressorti qu'un compte externe bénéficiaire avait bien été ajouté à partir de son espace internet personnel de la Caisse d'Epargne CEPAC (Direct Ecureuil Internet) au moyen de son identifiant et mot de passe.

Cet ajout et le virement ont été confirmés par le dispositif SECUR'PASS qui répond aux exigences de la dernière directive DSP2, de même que le paiement de 7 880 euros.

La Caisse d'Epargne avait effectué une demande de recall (retour des fonds) auprès de la banque bénéficiaire mais celle-ci n'avait pu récupérer que la somme de 2 800 euros.

Le médiateur a estimé qu'il y a eu un manquement de la part du client sur le fait d'avoir effectué des manipulations sur son espace personnel du site de la Caisse d'Epargne à la demande de son interlocuteur.

Mais, le médiateur a tout de même demandé à la Caisse d'Epargne CEPAC le remboursement d'une somme forfaitaire de 5 000 euros, titre exceptionnel

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

2°) Le client exprimait son mécontentement sur le fait d'avoir dû souscrire des parts sociales pour pouvoir bénéficier d'une renégociation de son prêt immobilier et souhaitait donc obtenir le rachat de ses parts au prix de 400 euros, ce qui lui a été refusé par la banque au motif que : « le rachat n'est possible qu'une fois par an tout en conservant un solde minimum de 200 euros ».

Le client a donc contesté cette décision en précisant qu'il n'y avait aucune obligation de conserver 200 euros de parts sociales et ce conformément aux conditions contractuelles du contrat, la fiche technique et le prospectus de l'AMF.

Le médiateur a donc approuvé cette justification et a demandé à la Caisse d'Epargne de racheter les parts sociales du client **sans délai** puisque sa demande initiale avait été faite en Avril 2022 et qu'il n'y avait aucune obligation de détention en l'état des actes signés.

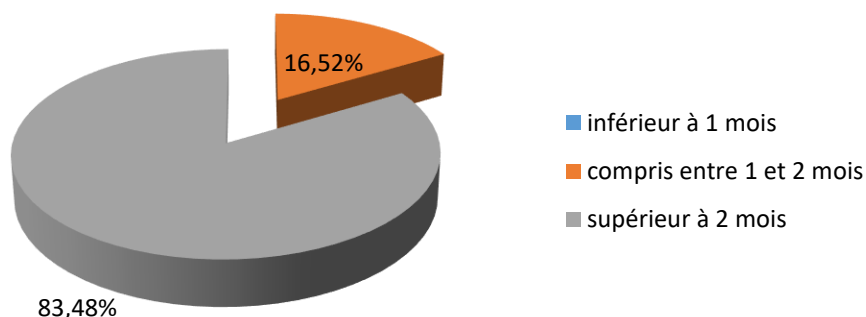
Cette solution a été acceptée par les deux parties.

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	58	16.52 %
Supérieur à 2 mois mais inférieur à 90 jours	293	83.48 %
TOTAL	351*	100%

**plus 10 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

DELAIS DE REPONSE



Les délais moyens ont tendance à augmenter. Cela est dû à la hausse des dossiers reçus par le médiateur dans le cadre de ses autres médiations et par une problématique de congé maladie d'une collaboratrice durant quelques semaines.

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)

SORT DES AVIS DU MEDiateur	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
AVIS SUIVI	91	98.91 %
AVIS NON SUIVI	1	1.09 %
TOTAL	92	100%

Le médiateur se félicite qu'une fois encore ses avis soient suivis à quasiment 100 %.

b) Par le consommateur

En 2022, on compte 62 refus du consommateur sur les avis rendus par le médiateur (tous avis confondus).

8.2 Perspectives

1-Le Médiateur constate à nouveau une très forte augmentation des escroqueries par téléphone, et ce malgré la mise en place du système à authentification forte et surtout des réels efforts effectués par la banque en matière de prévention et de sensibilisation des clients en introduisant des messages d'alertes dans les courriers, SMS, courriels (adresse mail personnelle du client + messagerie sécurisée Direct Ecureuil Internet).

Dans ces messages, il est clairement rappelé les mentions suivantes : **« Afin de sensibiliser ses clients aux risques de fraude, la Caisse d'Epargne CEPAC émet régulièrement des alertes via son application mobile Banxo ainsi que sur son espace client internet. Nous vous invitons à la plus grande vigilance. La Caisse d'Epargne CEPAC ne vous demandera jamais de communiquer vos données bancaires de vous connecter ou de confirmer une opération sur votre espace personnel ».**

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.

Il serait judicieux que la profession bancaire se mobilise enfin 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 est confrontée à une nouvelle révolution puisque depuis le 01/01/2023 une recommandation conjointe du CCSF, de l'APCR et de la CECMC sur les délais de traitement des réclamations vise 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 est ainsi par exemple susceptible de générer le départ du délai de deux mois pour lui répondre...

La mise en œuvre de cette réforme va bouleverser de façon très importante les pratiques actuelles et les relations banques/médiateurs.

FAIT A TOULON
Le 12 Mai 2023

Christophe BLANC
Médiateur Caisse d'Epargne CEPAC

P.J. : - contrat de mission du médiateur du 29/07/2022