

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 2023**

*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 2023

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.

Puis, le 21 Décembre 2022, le mandat du médiateur de la consommation a été renouvelé par la CECMC.

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
- La Caisse d'Epargne Ile-de-France (inscription sur la liste des médiateurs de la consommation le 26/03/2024 par la CECMC)

Le présent rapport ne traite que de la médiation Caisse d'Epargne CEPAC sur l'année 2023.

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.

Le Médiateur intervient également depuis le 30 Juin 2022 sur tous les litiges afférents aux clients personnes physiques agissant en qualité d'entrepreneur individuel au sens de l'article L.526-22 du Code de Commerce, c'est-à-dire une personne physique qui exerce en son nom une ou plusieurs activités professionnelles indépendantes.

Pour les entrepreneurs individuels, la saisine du Médiateur est limitée aux litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la Banque, en matière d'opération de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit à l'exclusion de tout litige relevant de la compétence du médiateur du crédit), de services de paiement et de produits d'épargne mais également aux litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...).

La durée du mandat est de trois années, renouvelable.

A l'heure actuelle, l'année 2024 est toujours sous la même médiation.

Le système mis en place par la Caisse d'Epargne respecte totalement la Directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation et qui a apporté des modifications à la procédure de médiation bancaire reprise en droit français par l'Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015, et les recommandations conjointes de l'ACPR, du CCSF et de la CECMC applicables au 1^{er} Janvier 2023.

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.

Après examen de recevabilité, un accusé de réception est adressé au client selon les trois options possibles :

- renvoi pour saisine de la banque si celle-ci n'avait pas encore fait l'objet d'une demande écrite
- refus de médiation ou incompétence,
- acceptation de la saisie et engagement de réponse dans le délai de trois mois, conformément à l'article R 152-5 du Code de la Consommation.

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 petite augmentation du nombre de dossiers reçus en 2023 (513) par rapport à 2022 (490).

En revanche, pour un nombre supérieur de réclamations (23 de plus), il est noté une diminution de près de 7.20% de réclamations recevables (335 en 2023 contre 361 en 2022) et donc corrélativement, pour les réclamations irrecevables, une augmentation de 37.98 % (178 en 2023 contre 129 en 2022).

Par ailleurs, en 2023, sur les 513 réclamations reçues, seulement trois concernent des entrepreneurs individuels et se sont révélées irrecevables, ce qui laisse supposer que la médiation n'est pas encore rentrée dans les mœurs des professionnels ou alors qu'il existe un déficit d'information de cette population.

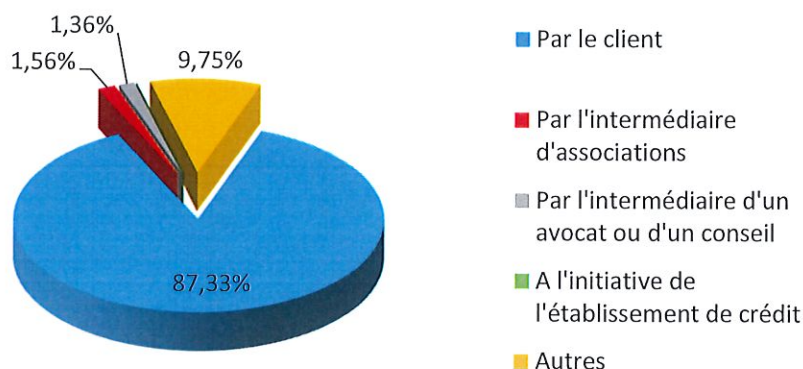
3 – Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 87 % des cas, ce qui est conforme à ce que connaît le médiateur dans ses autres médiations et ce qui est stable).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	448	87.33%
Par l'intermédiaire d'associations	8	1.56 %
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	7	1.36 %
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	50	9.75 %
TOTAL	513	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 soit par courrier, soit par courriel ou via le site du médiateur sur lequel, nous avons reçu 255 saisines.

En revanche, on ne compte plus « que » 186 saisines reçues par voie postale et 72 saisines reçues par courriel, ce qui démontre que le site est donc devenu un moyen très important de saisine du médiateur par les clients qui ont compris son intérêt.

4 – Analyse quantitative

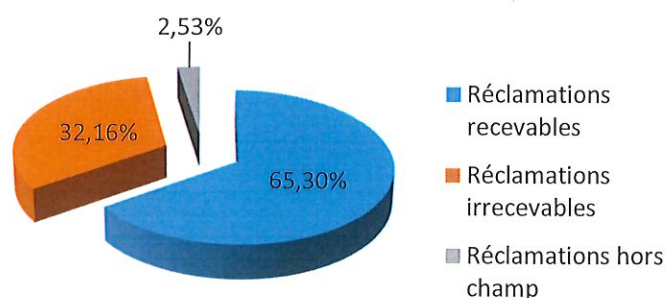
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	335*	65.30 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	165*	32.16 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur	13*	2.53 %
Total des réclamations reçues	513	100%

**dont 7 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

**dont 3 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

**il s'agit en partie de comptes professionnels (7)), politique commerciale (3), irrecevables (2), absence de litige (1)*

TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater une nette diminution 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 2022 (3 en 2023 contre 13 en 2022).

Répartition par mois :

On note un véritable pic de réclamations pour les mois suivants :

- Janvier 2023 : 63 (15 non éligibles et 48 éligibles)
- Mars 2023 : 52 (20 non éligibles et 32 éligibles)
- Septembre 2023 : 48 (16 non éligibles et 32 éligibles)

En revanche, on constate une baisse de réclamations pour les mois suivants :

- Août 2023 : 28 (11 non éligibles et 17 éligibles)
- Décembre 2023 : 25 (3 non éligibles et 22 éligibles)

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	48*	14.33 %	15*	8.43 %
Février	30	8.96%	16	8.99 %
Mars	32*	9.55 %	20*	11.23%
Avril	24*	7.16%	15	8.43 %
Mai	23*	6.87 %	17	9.55 %

Juin	29*	8.66%	13	7.30 %
Juillet	24	7.16 %	16	8.99 %
Août	17*	5.07 %	11	6.18%
Septembre	32	9.55 %	16	8.99%
Octobre	29	8.66%	19	10.67%
Novembre	25*	7.46 %	17*	9.55%
Décembre	22*	6.57 %	3	1.69%
TOTAL	335*	100%	178*	100%

**dont 1 situation réglée entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

**dont 7 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 3 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 liés pour une grande majorité à des comptes professionnels et le reste à des domaines ne concernant pas le médiateur.

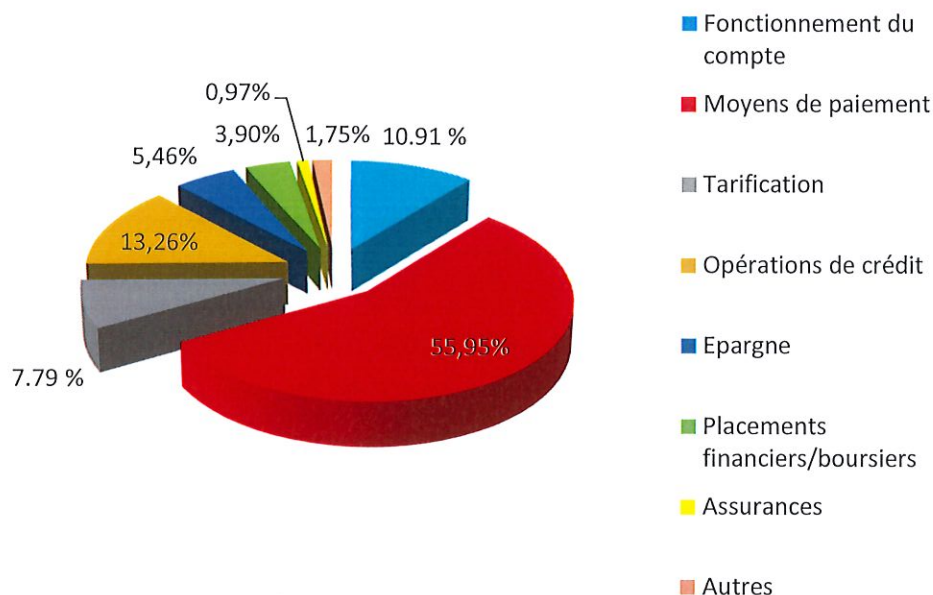
Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDiateur
Fonctionnement du compte : 10.91%			
Ouverture, clôture, transfert de compte	33	6.43%	5
Découvert autorisé/non autorisé	8	1.56 %	1
Interdiction bancaire	10	1.95 %	3
Contestations d'écritures...	5	0.97 %	2

Moyens de paiement :55.95 %			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	212	41.33%	192
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	12	2.34%	6
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	63	12.28%	54
Tarification :7.79 %			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	33	6.43 %	10
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0%	0
Tarification / autres (frais bancaires)	7	1.36 %	5
Opérations de crédit : 13.26%			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	68	13.26 %	27
Epargne 5.46%			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	28	5.46 %	16
Placements financiers et boursiers : 3.90%			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	20	3.90 %	13
Assurances : 0.97%			
	5	0.97%	0

Autres : 1.75%			
	9	1.75 %	1
TOTAL	513	100 %	335

MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Les Moyens de paiement : 287 en 2023 contre 334 en 2022

Malgré tout, les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) sont très largement majoritaires (plus de la moitié des dossiers mais en régression par rapport à l'année précédente : 55.95 % en 2023 contre 68.17 % en 2022).

En revanche, il y a une forte augmentation de réclamations portant sur :

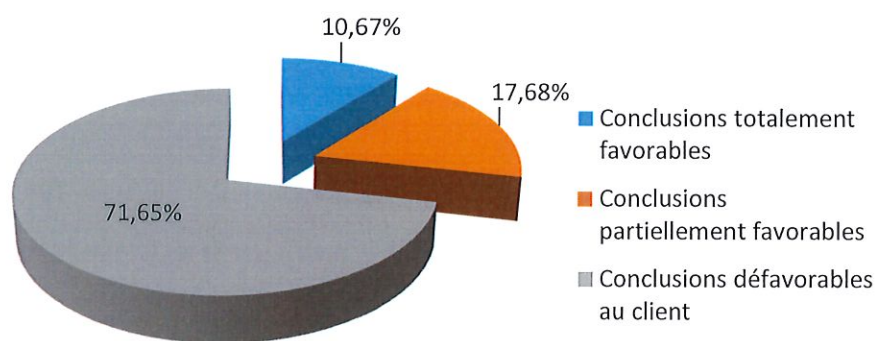
- Fonctionnement du compte : 56 en 2023 contre 33 en 2022
- La tarification : 40 en 2023 contre 32 en 2022
- L'épargne : 28 en 2023 contre 22 en 2022
- Les opérations de crédit : 68 en 2023 contre 40 en 2022
- Les placements financiers : 20 en 2023 contre 11 en 2022

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement Favorables au client	35	10.67 %
Partiellement Favorables au client	58	17.68 %
Défavorables au client	235	71.65 %
TOTAL	328*	100 %

**plus 7 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On note une légère augmentation des avis favorables au client par rapport à 2022 (93 en 2023 soit plus de 28 % contre 92 en 2022 soit plus de 26%).

Ce taux qui peut paraître encore 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 actifs avec validation par Secur'pass et pour lesquels, il est difficile de leur donner raison, même en équité sauf cas exceptionnels...

Un effort important a été consenti afin d'élargir les indemnisations des clients, effort qui se poursuit sur 2024 afin d'arriver à terme à un taux proche des 40 % de réponses favorables aux clients.

Dans les autres médiations bancaires gérées par le médiateur, ce taux oscille entre 21 et 39 %.

Par rapport à l'année précédente, on assiste à une légère 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 2023, on peut constater qu'il n'y a que 7 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur alors qu'en 2022, il y en avait 10.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	85€	85 €
Maximum par dossier	27 000€	27 000€
Moyenne	2 321.55 €	1 388.20 €

6 – Exemples de médiation

1°) Le client prétendait avoir été victime d'une escroquerie et demandait donc le remboursement de la somme de 27 000 euros, estimant que la banque était responsable de cette situation.

Dans le procès-verbal de Gendarmerie, le client expliquait avoir mis en vente son véhicule et qu'il avait trouvé un acquéreur.

La veille de la vente, le 29 Septembre 2022, l'acquéreur aurait adressé la copie du règlement par chèque de banque tiré sur le CIC d'un montant de 27 000 euros au client et que ce dernier l'aurait transmis à son conseiller pour vérification.

Après avoir reçu du conseiller Caisse d'Epargne la confirmation de la validité du chèque le jour même par courriel, le client avait donc conclu la vente de son véhicule le 30 Septembre 2022 avec le beau-frère de l'acquéreur, comme convenu la veille, lequel lui avait remis en main propre le chèque de banque d'un montant de 27 000 euros.

Le 1^{er} Octobre 2022, le client avait remis le chèque de banque au directeur d'agence Caisse d'Epargne pour encaissement après lui avoir rappelé que le chèque avait été validé par son conseiller.

Le 14 Octobre 2022, le directeur d'agence Caisse d'Epargne aurait contacté le client pour l'informer que le chèque avait été rejeté sur son compte pour faux et que son compte avait été débité de la somme de 27 000 euros.

Pour le client, la banque était responsable du préjudice subi en s'engageant sur la validité du chèque.

Il a alors été indiqué au client par le médiateur que : « **même si la validation par l'agence ne constitue pas juridiquement un avis de sort du chèque de banque, force est de constater que la réponse par mail du gestionnaire clientèle, est sans ambiguïté : « C'est ok pour le chèque, il est vérifié ».**

Le médiateur a donc considéré que la réponse du gestionnaire clientèle était de nature à engager la responsabilité de la banque qui avait manqué à son devoir de vigilance et de prudence vis-à-vis de son client et que cette négligence était la seule cause de son préjudice puisque le client avait fait confiance à son établissement bancaire.

Le médiateur a estimé que la Caisse d'Epargne devait donc en assumer les conséquences en indemnisant le client du montant de sa perte soit 27 000 euros.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

2°) Dans le cadre des versements sur le contrat Plan Epargne Logement, le client manifestait son mécontentement sur le fait que la banque n'acceptait plus la domiciliation des virements permanents à partir d'un compte épargne vers un autre compte épargne et souhaitait donc une révision de cette décision notamment pour son dernier versement qui était prévu le 13 août 2023 sur son contrat Plan Epargne Logement.

Dans sa saisine adressée au médiateur, le client indiquait avoir signé le 13 Février 2014 un contrat d'ouverture de Plan Epargne Logement n°xxxxxxx pour une durée contractuelle de 4 ans soit jusqu'au 13 Février 2018 au taux de 2.50 % et pour lequel, il avait effectué des versements de 270 euros tous les semestres depuis son Livret A jusqu'à ce jour.

Puis, le 18 Décembre 2017, il s'est avéré que ce contrat avait fait l'objet d'un avenant afin de modifier la durée de son contrat P.E.L. à 10 ans au lieu de 4 ans soit jusqu'au 13 Février 2024.

Toutefois, par courrier en date du 24 Avril 2023, la Caisse d'Epargne avait donc informé le client que la réglementation n'autorisait plus la domiciliation de virements permanents à partir d'un compte d'épargne vers un autre compte épargne à compter du 1^{er} Juillet 2023 et qu'il devait alors annuler les virements concernés.

Aussi, il a donc été recommandé au client de mettre en place de nouveaux virements à partir de son compte de dépôt ou à défaut, d'en ouvrir un à son nom afin que les versements puissent continuer à s'effectuer depuis ce compte vers son P.EL., pour éviter toute clôture ou une non-prorogation de celui-ci.

Or, le client a estimé que la banque n'aurait pas respecté les termes de son contrat P.E.L. et demandé que le dernier versement du mois d'Août 2023 soit honoré depuis son livret A dans le but d'atteindre le plafond de son contrat P.E.L, ce qui a été refusé par la Caisse d'Epargne CEPAC.

Mais, le médiateur a demandé à titre exceptionnel, d'autoriser le client à effectuer le dernier virement sur son P.E.L. pour le mettre au plafond, depuis son livret A...

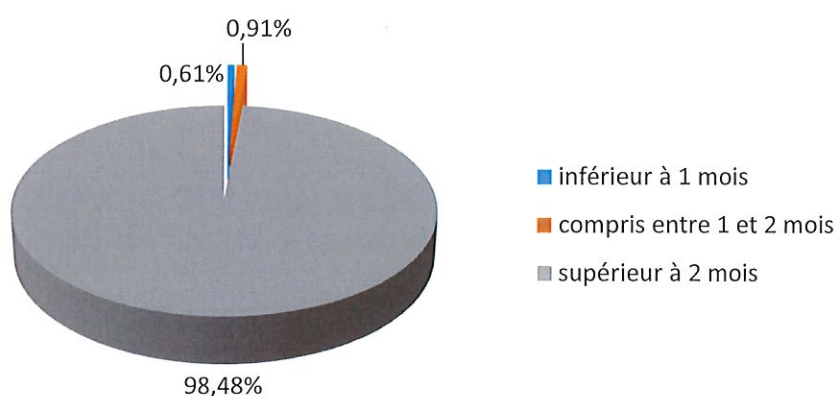
Cette solution a donc été acceptée par les deux parties.

7 – Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 1 mois	2	0.61%
Entre 1 et 2 mois	3	0.91 %
Supérieur à 2 mois	323	98.48 %
TOTAL	328*	100%

**plus 7 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 toutes ses autres médiations.

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	92	98.92 %
AVIS NON SUIVI	1	1.08 %
TOTAL	93	100%

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

b) Par le consommateur

En 2023, on compte 72 refus du consommateur sur les avis rendus par le médiateur (tous avis confondus).

8.2 Perspectives

Le Médiateur constate quelque peu désabusé qu'à nouveau, la très grande majorité des dossiers concerne des escroqueries téléphoniques au cours desquelles, et malgré la recrudescence des messages d'alertes diffusés par les banques, les clients sont souvent acteurs actifs de leur propre préjudice...

Même si la confiance initiale des clients peut s'expliquer en partie dans les cas où le numéro d'appel est le même que le vrai numéro de la banque, pour autant force est de constater une inconséquence généralisée des clients qui frise parfois le ridicule (quand l'escroc arrive à faire croire qu'un employé de la banque va venir au domicile récupérer sa carte bleue mise en opposition par exemple !)

Devant cet état de fait, on ne peut que s'interroger sur les solutions qui pourraient être mises en œuvre : rajouter encore des contrôles ?

Certes, mais il faudrait que ces derniers soient **externes** alors, pas dépendant du client, une sorte de **contrôle a posteriori** de la banque avant validation définitive de l'opération.

Or, cela aurait pour nécessaire conséquence un allongement du délai pour effectuer et valider une transaction, à l'heure où les clients sollicitent toujours plus de rapidité, voir d'immédiateté (le virement instantané doit devenir la règle par exemple) et où le devoir de non-immixtion du banquier est protégé.

Cela nécessiterait peut-être aussi des moyens humains supplémentaires du côté de la banque pour gérer ces nouvelles procédures.

A moins que l'Intelligence Artificielle ne puisse venir au secours des clients et des banques en « pré-triant » des situations qu'elle jugera suspectes au regard d'un certain nombre de critères, dont les montants ou les mouvements anormaux au regard de l'activité habituelle du compte ou les habitudes des clients, ce que ne peuvent faire aujourd'hui les personnels humains des banques.

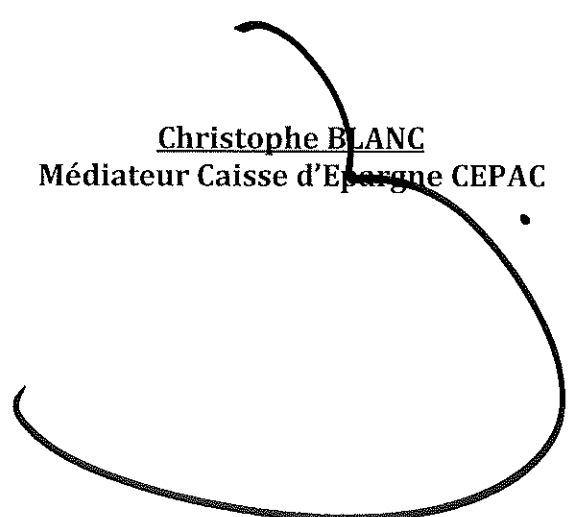
Une autre mesure simple mais efficace, celle-là consiste à **systématiquement** demander une authentification forte pour enrôler une carte bancaire sur un smartphone via Google ou Apple Pay, ce qui n'est pas encore toujours le cas...

Enfin, le décalage **systématique** entre la possibilité de création d'un nouveau compte bénéficiaire et le virement sur celui-ci doit être la règle, tout comme pour les virements effectués depuis les comptes sur livrets.

Ce n'est qu'à ce prix, savoir le retour à un délai de vérification, **une non-immédiateté**, que le combat contre les escrocs pourra s'équilibrer.

FAIT A TOULON
Le 23 Mai 2024

Christophe BLANC
Médiateur Caisse d'Épargne CEPAC



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

- contrat de mission du médiateur clientèle entrepreneurs individuels du 30/06/2022