

Christophe BLANC
Médiateur de la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDiateur
DE LA CONSOMMATION
CAISSE D'EPARGNE
LANGUEDOC-ROUSSILLON
ANNEE 2022**

*Le Médiateur de la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon
BP 5510
83097 TOULON CEDEX*

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDiateur DE LA CONSOMMATION CAISSE D'EPARGNE LANGUEDOC-ROUSSILLON 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 Languedoc-Roussillon, le Médiateur est également compétent pour :

- la Caisse d'Epargne CEPAC
- la Caisse d'Epargne Côte d'Azur
- la BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE

Le présent rapport ne traite que de la médiation Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon 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 2018.

Le premier enseignement immédiat et qui est le plus visible consiste en une nette augmentation du nombre total de dossiers reçus en 2022 (328) par rapport à 2021 (290).

En effet, pour un nombre de réclamations supérieur (environ 38 de plus), il est noté une augmentation de réclamations recevables de 35.17 % (196 en 2022 contre 145 en 2021) et en revanche, pour les réclamations irrecevables, une diminution de 8.96 % (132 en 2022 contre 145 en 2021).

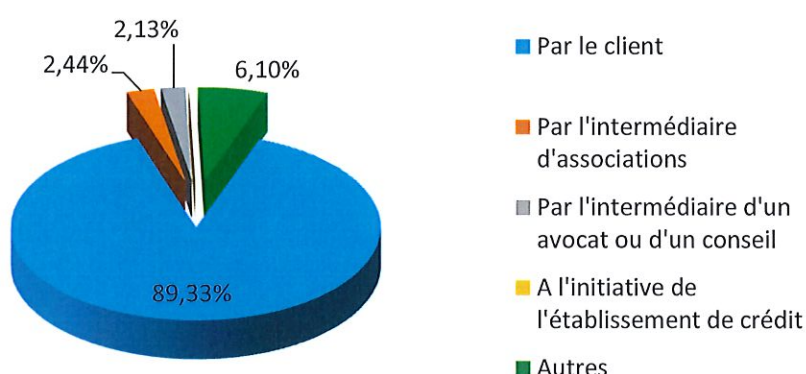
3 – Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 89 % des cas, ce qui est conforme à la moyenne des médiations gérées par le médiateur).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	293	89.33 %
Par l'intermédiaire d'associations	8	2.44 %
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	7	2.13 %
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0%
Autres *	20	6.10 %
TOTAL	328	100 %

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

ORIGINE DE LA SAISINE



Les saisines et l'instruction des dossiers se font uniquement par écrit et par courrier ou via le site du médiateur sur lequel, nous avons reçu 118 saisines contre 210 par voie postale.

On constate donc aujourd'hui que le site est utilisé par les clients.

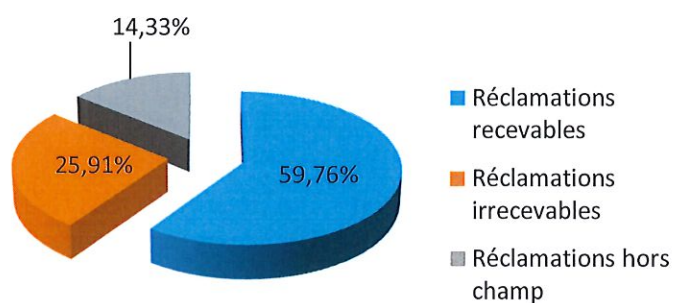
4 – Analyse quantitative

RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	196	59.76%
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	85*	25.91 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur	47*	14.33 %
Total des réclamations reçues	328	100%

** dont 26 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

**il s'agit en partie de comptes professionnels (6), actions contentieuses en cours (8), politiques tarifaire (14), surendettement (1) et irrecevables (18)*

TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater une importante 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 (26 en 2022 contre 11 en 2021).

Répartition par mois :

On note un pic de réclamations au mois de Février 2022 (35 au total dont 13 non éligibles et 22 éligibles).

En revanche, on constate une baisse de réclamations au mois d'Août 2022 (26 au total dont 11 non éligibles et 15 éligibles).

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	17	8.67 %	12**	9.09 %
Février	22	11.22%	13**	9.85 %
Mars	19	9.70 %	13*****	9.85 %
Avril	12	6.12 %	4*	3.03 %
Mai	19	9.70%	10*	7.58 %
Juin	12	6.12%	19*	14.39 %
Juillet	18	9.18%	12**	9.09 %
Août	15	7.65 %	11***	8.33 %
Septembre	18	9.18 %	8	6.06%
Octobre	14	7.14 %	7*	5.30 %
Novembre	17	8.67 %	12*	9.09%
Décembre	13	6.63 %	11****	8.33 %
TOTAL	196	100%	132*	100%

**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 4 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

****** dont 8 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

**dont 26 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

5 – Analyse qualitative

Motifs invoqués :

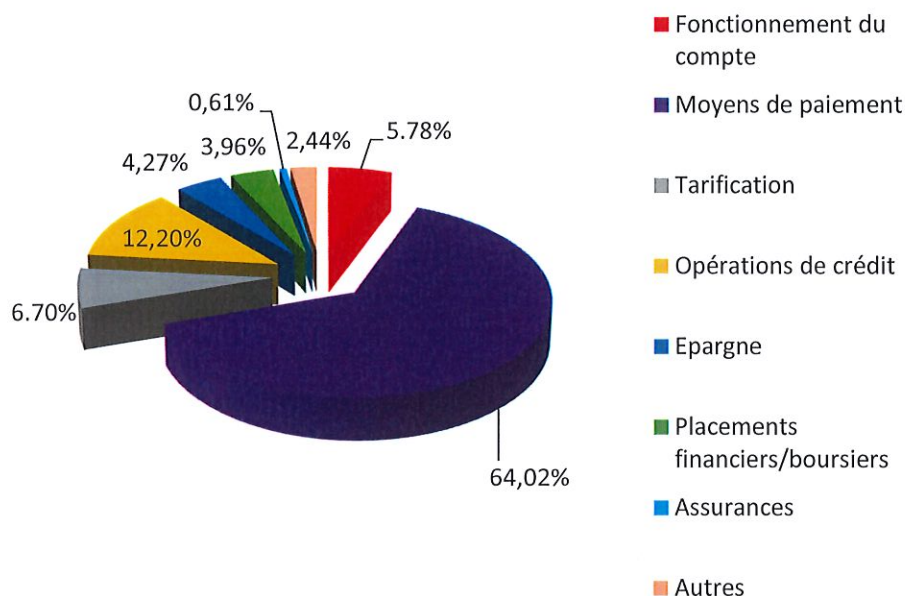
Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence sont essentiellement liés à la politique tarifaire et autres.

Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDiateUR
Fonctionnement du compte : 5,78 %			
Ouverture, clôture, transfert de compte	11	3.35 %	0
Découvert autorisé/non autorisé	3	0.91 %	0
Interdiction bancaire	4	1.22 %	0
Contestations d'écritures...	1	0.30%	0
Moyens de paiement : 64.02 %			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	160	48.78 %	131
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	5	1.52 %	1
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	45	13.72%	42
Tarification : 6.70 %			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	15	4.57%	0
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0%	0

Tarification / autres	7	2.13%	2
Opérations de crédit : 12.20%			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	40	12.20 %	8
Epargne : 4.27%			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	14	4.27%	4
Placements financiers et boursiers : 3.96%			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	13	3.96%	6
Assurances : 0.61 %			
	2	0.61%	1
Autres : 2.44%			
	8	2.44%	1
TOTAL	328	100 %	196

MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Fonctionnement du compte : 19 en 2022 contre 22 en 2021
- La tarification : 22 en 2022 contre 26 en 2021
- Les opérations de crédit : 40 en 2022 contre 43 en 2021
- L'épargne : 14 en 2022 contre 21 en 2021
- Autres : 8 en 2022 contre 11 en 2021

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

- Les moyens de paiement : 210 en 2022 contre 155 en 2021 (pour essentiellement des problématiques de fraude).
- Les placements financiers : 13 en 2022 contre 10 en 2021

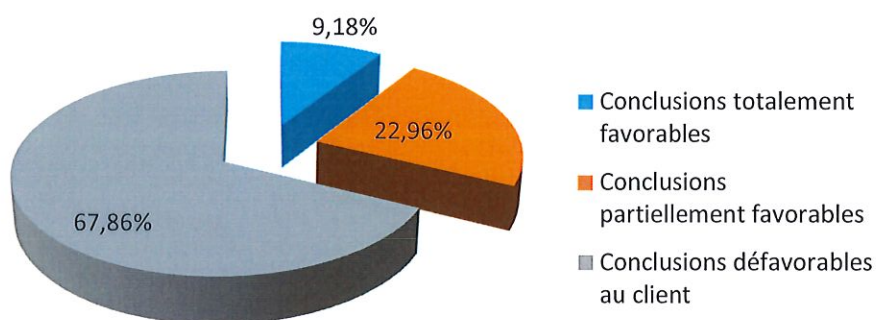
Les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) sont très largement majoritaires (presque la moitié des dossiers et en progression constante : 64.02 % en 2022 contre 53.45 % en 2021).

Pour les Assurances, il n'y a pas de changement : 2 en 2022 comme en 2021.

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	18	9.18 %
Partiellement favorables au client	45	22.96%
Défavorables au client	133	67.86%
TOTAL	196	100%

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On note une augmentation des avis favorables au client par rapport à 2021 (63 en 2022 contre 44 en 2021 soit plus de 32% en 2022 contre un peu plus de 30.5% en 2021).

Pour l'année 2022, on peut constater qu'il n'y a aucune situation réglée entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur alors qu'en 2021, il y en avait une.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	70 €	35 €
Maximum par dossier	26 454€	5 000 €
Moyenne	2 081.57 €	875.57 €

6 – Exemple de médiation

1°) Le client estimait avoir été victime d'une escroquerie et demandait le remboursement de la somme de 26 454 euros.

Le client aurait réalisé plusieurs virements entre 2021 et 2022 dans le cadre d'investissements crapuleux dont certains auraient été effectués directement au guichet à destination d'une banque Irlandaise, PFS Card Services Ireland Limited.

De ce fait, celui-ci avait donc contesté 22 opérations de paiement pour un montant total de 26 454 euros.

Le client reprochait à la banque d'avoir approuvé ces opérations sans avoir procédé à des vérifications et il avait estimé que la banque aurait manqué à son obligation de vigilance sur le fait de n'avoir pas décelé ces opérations suspectes.

Or, après vérification auprès de la plateforme monétique, cette dernière avait confirmé que ces opérations avaient bien été validées au moyen du dispositif SECURPASS qui répond aux normes sécuritaires dans le cadre de la DSP2 appelé « *Authentication Forte* », par la saisie d'un code secret que vous avez préalablement défini via l'application mobile ou par l'utilisation de la fonction biométrique.

Il a alors été rappelé au client les jurisprudences qui ont été citées dans le courrier de refus de la banque et qui sont les suivantes :

- ***« lorsqu'une opération a été autorisée (consentement du payeur sous la forme convenue avec son prestataire de service de paiement), l'ordre de paiement est irrévocable et doit être exécuté par le banquier au plus tard le premier jour ouvrable suivant sa réception, conformément aux articles L 133.6 et suivants du Code Monétaire et financier »***, ce que le client ne pouvait contester puisque il a reconnu les avoir effectué dans les formulaires de réclamation carte bancaire.

- ***la jurisprudence n°16/05789 – Paris 11/01/2018 a eu l'occasion de rappeler que la banque n'avait pas à intervenir dès lors que l'ordre de virement lui avait été confirmé par processus sécurisé ajoutant qu'aucune alerte matérielle n'était de ce fait décelable.***

- ***D'autant plus que la banque n'a pas à vérifier l'opportunité des investissements réalisés par son client par des paiements opérés depuis son compte courant vers le compte d'un tiers chargé de ces investissements selon la jurisprudence n°13/17054 – Colmar du 02/02/2015.***

Le médiateur a expliqué qu'il s'agissait d'une escroquerie et que dans ce type de dossier, le démarchage des fraudeurs se faisait par téléphone, par courriel ou sur internet pour proposer des placements attractifs, aux promesses de rendement élevé.

Le médiateur a sensibilisé le client sur le fait que tout placement offrant une rémunération sensiblement supérieure à celle des produits d'épargne courants doit être un signe d'alerte.

Il a été rappelé les sites sur lesquels figurent la liste des établissements autorisés à exercer en France dans le domaine de l'investissement soit www.regafi.fr (pour les établissements de crédit et les entreprises d'investissement) et/ou www.orias.fr (pour les intermédiaires), ce que le client n'avait manifestement pas consulté.

Le médiateur a alerté le client sur le fait que certaines sociétés non autorisées utilisent des dénominations très proches d'établissements autorisés voire usurpent l'identité de ces dernières.

Le médiateur a donc recommandé au client de s'assurer lors de ses contacts, que son interlocuteur soit bien employé par la société à laquelle il se réfère.

Toutefois, à titre exceptionnel, le médiateur a suggéré à la banque une indemnisation forfaitaire de 3 000 euros.

Cette solution a été refusée par le client.

2°) Le client aurait été victime d'un virement frauduleux qui aurait été opéré à son insu sur son compte et demandait donc le remboursement de la somme de 10 000 euros.

Le client expliquait avoir reçu un appel téléphonique frauduleux de soi-disant la Caisse d'Epargne et que ce dernier aurait communiqué ses codes d'accès à son compte à son interlocuteur pour empêcher une escroquerie à la carte vitale dont le client aurait fait l'objet.

Puis, le client se serait aperçu qu'un virement aurait été effectué à partir de son Livret vers son compte courant pour alimenter celui-ci et que par la suite, un virement de 10 000 euros aurait été effectué au profit d'un compte externe.

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

Cet ajout et les virements ont été confirmés par le dispositif « SECUR'PASS » qui répond aux normes sécuritaires dans le cadre de la DSP2 appelé « *Authentication Forte* » par l'utilisation de la fonction biométrique ou par la saisie d'un code que le client avait préalablement défini via l'application mobile.

C'est la raison pour laquelle, l'assurance avait refusé de prendre en charge son sinistre.

Le médiateur a donc considéré qu'il y avait eu un manquement de la part du client sur le fait d'avoir transmis son code SECUR'PASS à une tierce personne, ce qui avait permis à l'escroc de réaliser les virements.

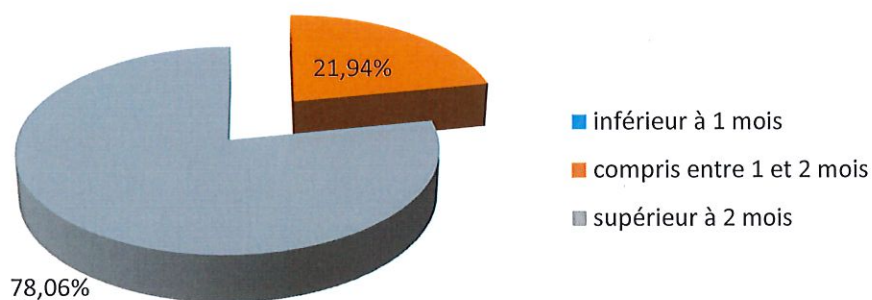
Mais, compte tenu du contexte, le médiateur a demandé à la banque le remboursement d'une somme forfaitaire de 5 000 euros.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

7 – Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 1 mois	0	0%
Entre 1 et 2 mois	43	21.94%
Supérieur à 2 mois mais inférieur à 90 jours	153	78.06%
TOTAL	196	100%

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	63	100 %
AVIS NON SUIVI	0	0 %
TOTAL	63	100%

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

b) Par le consommateur

En 2022, on compte 38 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 : « ***les opérations en ligne ne cessant de se multiplier, elles entraînent une augmentation des tentatives d'escroquerie, aussi sachez qu'aucun interlocuteur se présentant comme collaborateur de la Caisse d'Epargne ou d'un service de fraude ne vous contactera pour vous demander vos codes confidentiels de banque en ligne, vos codes de sécurité reçus par SMS ou la validation d'opération via notre système de protection des paiements à distance « SECUR'PASS ».*** »

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.

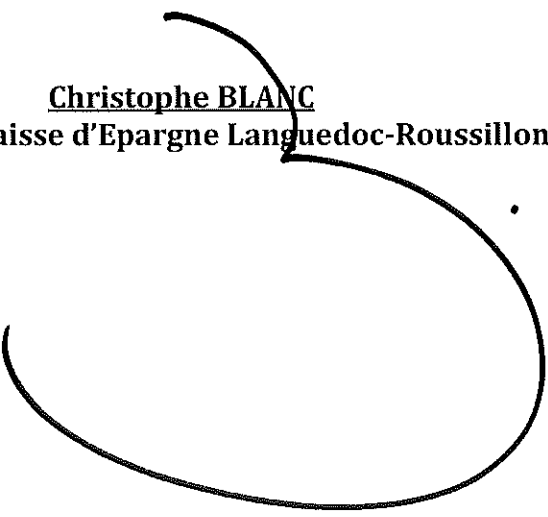
2- La médiation est confrontée à une nouvelle révolution puisque depuis le 01/01/2023 une recommandation conjointe du CCSF, de l'APCR et de la CECMC sur les délais de traitement des réclamations vise à réduire ceux-ci à deux mois **mais à partir de la première réclamation du client et ce quel que soit 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 Languedoc-Roussillon



P.J. : -contrat de mission du médiateur du 01/08/2022

**CONTRAT DE MISSION DU MEDiateur DE LA CONSOMMATION
RENOUVELLEMENT**

Entre :

La **Caisse d'Épargne et de Prévoyance du Languedoc-Roussillon**, Banque Coopérative régie par les articles L512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier, Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance au capital de 370 000 000 €, dont le siège social est situé 254 rue Michel Teule, BP 7330, 34184 Montpellier Cedex 4, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Montpellier, sous le n° 383 451 267, représentée par **M. Gilles LEBRUN**, agissant en sa qualité de Président du Directoire,

Désignée « la Banque ou l'Etablissement de Crédit » ;

Et :

Monsieur **Christophe BLANC**, demeurant 113 avenue du Maréchal Foch, 83000 Toulon,

Désigné « le Médiateur » ;

La Banque et le Médiateur étant ci-après individuellement désignés une

« **Partie** » et collectivement les « **Parties** »

Etant préalablement exposé ce qui suit :

La Banque a mis en place une procédure de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre elle et sa clientèle non professionnelle en application notamment de l'article L. 316-1 du code monétaire et financier et des articles L. 611-1 à L.616-3 du code de la consommation.

Ceci précisé, les parties ont donc convenu ce qui suit :

Monsieur Christophe BLANC, choisi parmi les personnalités extérieures à la Banque reconnues pour leur compétence, impartialité et indépendance, a été désigné Médiateur, pour une durée de trois ans par décision, en date du 12 août 2019, de l'organe collégial paritaire constitué par le Comité Consultatif du Secteur Financier, en vertu de l'article L. 614-1 du code monétaire et financier.

Depuis le 23 juillet 2021, il figure sur la liste des Médiateurs tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Le contrat de mission de Monsieur Christophe BLANC, signé en date du 2 septembre 2019, prenant fin le 12 août 2022, les Parties se sont rapprochées et sont convenues de son renouvellement.

Article 1 : Renouvellement de la désignation du Médiateur de la consommation

Les Parties conviennent de renouveler le contrat de mission de Monsieur Christophe BLANC aux mêmes conditions que le contrat de mission signé le 2 septembre 2019 à la suite de l'avis transmis par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) en date du 12 août 2019.

Aucun lien de subordination hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la Banque et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la Banque et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de sa mission.

Monsieur Christophe BLANC déclare accepter la mission qui lui est confiée. Dans cette hypothèse, Monsieur Christophe BLANC accepte de conclure un ou plusieurs avenants au présent contrat avec la Caisse d'Epargne

Languedoc-Roussillon destinés à préciser notamment le champ de compétence du Médiateur, en cas d'évolution de la réglementation applicable.

En tout état de cause, Monsieur Christophe BLANC sera amené à instruire les dossiers qui lui seront adressés par la clientèle non professionnelle de la Banque via le site dédié au Médiateur de la Banque ou par voie postale.

Article 2 : Objet de la mission

Le Médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

La mission du Médiateur consiste à rechercher un accord amiable à tout litige pouvant exister entre l'Etablissement de Crédit concerné et le client consommateur en formulant des propositions dans le cadre réglementaire existant.

Un client consommateur peut saisir le Médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Banque par une réclamation ; la saisine du Médiateur peut se faire notamment en deux circonstances : la réclamation est restée sans réponse pendant deux mois à compter de sa date d'envoi¹, sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes, ou a fait l'objet de réponses qui n'ont pas satisfait le client consommateur.

Le Médiateur exercera ses fonctions dans le cadre défini par les articles L.316-1 du code monétaire et financier, L.611-1 à L.616-3 du code de la consommation, les textes d'application ou d'autres dispositions éventuelles. Il exercera ses fonctions dans le respect du présent contrat de mission et de ses éventuels avenants. Son mandat de 3 ans est irrévocable sauf cas de force majeure.

Il établit un rapport annuel.

L'intervention du Médiateur est limitée à l'examen des dossiers individuels qui lui sont soumis et il ne peut ni adresser des directives, avertissements à la Banque.

2-1 Modalités de saisine du Médiateur de la consommation

La médiation de la consommation est une procédure gratuite pour le client consommateur. Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais s'il y en a.

Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

Le Médiateur ne peut être saisi que par écrit:

- soit par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de la Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon BP 5510 83097 TOULON CEDEX)
- soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur : <https://www.mediateur-celr.fr>

La demande de médiation se fait en langue française.

La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition, de tout recours judiciaire initié par la Banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

2-2 Description du processus de médiation

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le Médiateur notifie sa réception au client ainsi qu'à l'établissement et étudie la recevabilité de cette demande.

¹ Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale

Si le dossier est irrecevable en application de l'article 3.2 du présent contrat, il en informe le client consommateur dans un délai de 3 semaines à compter de la date de réception de sa demande et l'avise que, sauf avis contraire de sa part formulé dans un délai de 10 jours, il transmettra le dossier à l'instance compétente (autre Médiateur, Service Qualité Relation Client, ...).

En cas de recevabilité, le Médiateur informe les Parties, par courrier simple ou voie électronique, qu'il est saisi. Il précise que chaque Partie peut à tout moment se retirer du processus et invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque Partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Il peut également recevoir les parties ensemble ou séparément.

Le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition motivée dans un délai moyen de 60 jours et maximum de 90 jours suivant l'information aux parties de sa saisine. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

Les parties sont libres d'accepter la proposition du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de la banque, celle-ci en informe le Médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

Le Médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- 1° qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 2° que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- 3° que sa proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un tribunal.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe le délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition.

La médiation prend fin :

- si l'une des parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client consommateur engage une action en justice ;
- par l'accord des Parties ou par le refus de l'une d'entre elles sur la proposition du Médiateur ;
- à défaut de réponse de l'une des Parties dans un délai d'un mois.

Le médiateur peut acter les acceptations ou refus dans un constat de clôture de la médiation qui est adressé aux parties.

Le médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties. Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, cette démarche relève de leur seule initiative et engage leur propre responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur qui ne peut, en conséquence, y participer.

Article 3 : Champ de compétence du Médiateur de la consommation

3- 1 Nature des litiges

Le Médiateur est compétent pour tous les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la Banque, en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit), de services de paiement et de produits d'épargne.

Il est également compétent pour les 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...). Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de l'Assurance. En ce dernier cas, le client consommateur en sera informé par courrier.



Litiges financiers

Les litiges financiers sont principalement : la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX.

Ces litiges relèvent du champ de compétence du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Toutefois dans l'hypothèse où le Médiateur de l'AMF signerait avec le Médiateur de la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon une convention lui attribuant, pour tout ou partie, une compétence concurrente, ces litiges relèveraient également du champ de compétence du Médiateur de la Banque dans les conditions définies par ladite convention.

En ce cas, le client consommateur de la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon disposera du choix, à sa seule convenance, de s'adresser, pour tout ou partie des litiges financiers, soit au Médiateur de l'AMF, soit au Médiateur bancaire.

Dès lors qu'il a saisi l'un des deux Médiateurs, il ne peut plus saisir, en application de l'article L. 612-2, du code de la consommation, l'autre Médiateur.

Dans ce cadre, le Médiateur de la Banque s'acquittera des obligations de coopération et information, mises à sa charge dans le cadre de la convention signée avec le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers.

3-2 Cas de non-recevabilité de la demande de médiation de la consommation

Une demande de médiation n'est pas recevable si :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ;
- elle a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ;
- elle est manifestement infondée ou abusive ;
- elle est introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite dont il a fait l'objet auprès de la Banque ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur tel que décrit au 3.1.

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission (cf. Supra). La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est informée du conflit d'intérêt et des suites qui lui ont été réservées.

Article 4 : Les obligations du Médiateur de la consommation

4-1 A l'égard de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation et de la Banque

Le Médiateur communique à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations relatives à ses compétences, son organisation et son activité, dont la liste est fixée par décret, notamment en vue de son inscription sur la liste des Médiateurs de la consommation. Il devra notifier sans délai à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation toute modification de ces informations.

Le Médiateur communique en outre au moins tous les deux ans à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation une description des formations qu'il a suivies ainsi que son avis sur l'efficacité de la médiation et les moyens envisageables pour en améliorer les résultats.

Le Médiateur communique à la Banque la justification de son inscription ou l'informe sans délai de la décision de refus de sa demande d'inscription, et le cas échéant, de toute injonction de se mettre en conformité faite par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Plus généralement, il informe la Banque de toute difficulté relative au maintien de son statut de Médiateur de la consommation.

Le Médiateur s'engage à ne pas se prévaloir de la qualité de Médiateur de la consommation tant qu'il n'a pas été inscrit sur la liste des Médiateurs de la consommation.

4-2 Site internet

Le Médiateur a mis en place un site internet prévu par les articles L. 614-1 à L.614-4 du code de la consommation. Ce site doit fournir un accès aisé et direct aux informations relatives au processus de médiation et permettre aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs.

Sur ce site, doivent figurer les informations détaillées par les articles R. 614-1 et R.614-2 du code de la consommation.

Le Médiateur doit également fournir sur son site internet un lien électronique vers la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) No 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Seul le Médiateur peut revoir et, le cas échéant, demander la modification du contenu du site. Il a la qualité d'Editeur, ce qui signifie qu'il est responsable rédactionnel du contenu du site conformément aux dispositions de la Loi du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Economie Numérique.

L'administration fonctionnelle du site est réalisée par le webmaster de la Banque. Il s'agit notamment de :

- l'alimentation en contenu du site du Médiateur sous la responsabilité de ce dernier, le contenu étant fourni par le Médiateur ;
- la maintenance du site internet du Médiateur ;
- la gestion des habilitations du site du Médiateur.

A ce titre, un contrat de maintenance et d'hébergement de site internet a été conclu entre le Médiateur et la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon.

4-3 Autres obligations

Le Médiateur est responsable de la sécurité et de la confidentialité des conditions de l'archivage des dossiers qui lui sont soumis. A cet effet, le Médiateur s'engage à conserver les dossiers pour une durée de 10 années à compter de la clôture du dossier.

Il doit mettre en ligne son rapport annuel ou le communiquer sur demande. Ce rapport contient les informations détaillées à l'article R.614-2 du code de la consommation.

Le Médiateur transmet son rapport au Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, au gouverneur de la Banque de France et au président du Comité Consultatif du Secteur Financier.

Le Médiateur apportera tout le soin et toutes les diligences nécessaires à sa mission en respectant les principes du dispositif de médiation. Il s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire ainsi qu'à mettre en œuvre les moyens nécessaires à son aboutissement. Il s'oblige à rendre sa proposition motivée dans un délai moyen de 60 jours et maximum de 90 jours suivant l'information aux parties de sa saisine.

Le Médiateur ne communique pas directement avec les services de la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon. Il s'adresse au référent désigné par la Banque. Celui-ci, qui est en capacité d'engager la Banque au titre de la procédure de médiation, ne peut être rattaché au service clientèle et relève d'un niveau hiérarchique plus élevé.

4-3.1 Sans que cela ne puisse porter atteinte à l'indépendance et à l'impartialité du Médiateur, celui-ci exercera sa mission, de manière effective, dans ses locaux propres situés 113 avenue Maréchal Foch – 83000 TOULON.

4-3.2 Le Médiateur s'engage à n'exercer aucune fonction ou mission, **autre que celle de Médiateur**, sous quelque forme que ce soit, au sein ou au profit d'un autre établissement de crédit durant toute la durée du présent contrat.



Plus généralement il s'interdit toute fonction, mission, comportement ou déclaration de nature à créer le risque d'un doute, d'un conflit d'intérêts, quel qu'en soit le degré de gravité, sur son indépendance ou son impartialité.

A l'issue de son mandat, objet des présentes, le Médiateur s'interdit d'exercer toute mission ou signer tout contrat de travail pendant au moins trois ans pour et au sein de la Banque.

Il s'oblige à informer sans aucun délai, par écrit et à l'avance, la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon de tout projet de mission, quelle qu'elle soit, susceptible de faire naître un tel risque, ou, par écrit, sans délai et avec copie au client consommateur, de toute circonstance qui serait susceptible de remettre en cause son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts dans une médiation déjà engagée. Dans une telle hypothèse, la Banque ou le client consommateur peuvent s'opposer à la poursuite de la mission, auquel cas il y est mis fin.

Le Médiateur s'engage également à informer la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation de la survenance de toute circonstance et de tout projet de mission, susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts.

Afin de maintenir et d'actualiser ses compétences juridiques exigées par la loi, il se tient régulièrement informé des dispositions applicables à sa mission. Il participe régulièrement à des sessions de formation notamment en matière de médiation, de droit bancaire et de droit de la consommation.

Article 5 : Obligations de la Banque

La Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon respecte l'indépendance du Médiateur. La Banque ne donne au Médiateur, aucune instruction sous quelque forme que ce soit pour traiter les litiges dont il est saisi.

La Banque s'engage à ne pas employer Monsieur Christophe BLANC pendant une période de 3 ans, courant à compter de l'issue de son mandat de Médiateur de la consommation.

La Banque s'engage à transmettre, par l'intermédiaire du correspondant qu'elle aura désigné conformément à l'article 4.3, au Médiateur, les pièces nécessaires à l'instruction du dossier dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la notification faite à la banque de sa saisine par le Médiateur.

Article 6 : Moyens mis à la disposition du Médiateur

Afin qu'il puisse réaliser sa mission dans les meilleures conditions, la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon s'engage à mettre à la disposition du Médiateur les moyens humains et matériels nécessaires à l'instruction et au suivi des dossiers. L'importance et la nature des moyens octroyés au Médiateur seront adaptés, d'un commun accord entre les deux parties, au nombre et à la complexité des recours exercés. Les personnes mises à la disposition du Médiateur pour l'exercice de sa mission sont placées sous l'autorité fonctionnelle directe de ce dernier. La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est informée de toute modification affectant le budget du Médiateur.

Article 7 : Rémunération

En contrepartie des missions visées à l'article 2 des présentes, le Médiateur percevra, sans considération du résultat de la médiation, une rémunération sous forme d'honoraires telle que décrite ci-dessous :

- Dossier éligible (ayant fait l'objet d'un avis du médiateur^o) : 120 € HT
- Dossier non éligible (information client et CELR) : 60 € HT
- Remise et présentation du rapport annuel : 300 € HT

A cet effet, le Médiateur adressera à la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon des factures d'honoraires, à chaque médiation rendue. Ces factures d'honoraires seront payées au Médiateur par la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon dans les quinze jours de la réception de la facture d'honoraires.

Outre la rémunération ci-dessus indiquée, le Médiateur sera remboursé des frais engagés à titre exceptionnel dans le cadre de sa mission, suivant accord préalable de la Banque et sur présentation des justificatifs de ces débours.

Article 8 : Durée du contrat et irrévocabilité du mandat

Le contrat de mission du Médiateur est renouvelé pour une durée de trois ans. Il prendra effet à compter du 12 août 2022 et prendra fin en date du 12 août 2025.

Six mois avant le terme du contrat, les Parties pourront se réunir aux fins de déterminer le principe et les modalités de la poursuite éventuelle de leurs engagements respectifs. Le renouvellement de la convention fait l'objet d'une décision de l'organe collégial du Comité Consultatif du secteur financier (CCSF) puis de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Le mandat ainsi conféré, exécuté en conformité avec la convention, est irrévocable.

Article 9 : Résiliation anticipée

Le mandat du Médiateur est irrévocable sauf cas de force majeure.

Toutefois, ce contrat prend fin, de plein droit :

- en cas de refus d'inscription ou de retrait d'inscription du Médiateur par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation et de la consommation, de la liste prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation, à compter de ce refus ou de ce retrait ;
- en cas de dissolution anticipée, de fusion par création d'une société nouvelle, de fusion-absorption, sauf à ce que dans ce dernier cas la Banque soit la société absorbante, et dans tous les cas entraînant la disparition ou la perte de la personnalité juridique de la Banque.

Nonobstant les dispositions ci-dessus, le Médiateur empêché par une maladie ou par toute autre cause légitime dont il a justifié l'existence auprès de l'autre partie, pourra mettre fin à ses fonctions.

Celui-ci notifiera les éléments justificatifs de son empêchement à la Banque par lettre recommandée avec accusé de réception. La cessation de ses fonctions interviendra à l'issue d'un délai de préavis de trois mois à compter de cette notification.

Dans ce cas, la résiliation du présent contrat sera signifiée par la Banque à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation et au Président du Comité consultatif du secteur financier. Un nouveau processus de nomination sera engagé pour obtenir la désignation d'un nouveau Médiateur de la consommation.

Les médiations en cours à la date de la résiliation seront transférées au nouveau Médiateur désigné, dès lors que le Médiateur dont le contrat a été résilié, n'aura pas communiqué sa proposition aux parties.

Article 10 : Indépendances des Parties

Le présent contrat étant conclu entre personnes juridiquement indépendantes, la mission du Médiateur résultant des présentes ne pourra en aucune façon porter atteinte à l'indépendance des Parties. Le Médiateur n'est pas le représentant de la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon ; il n'a pas qualité de mandataire de cette dernière et ne peut en aucun cas engager celle-ci ou laisser penser qu'il serait habilité à l'engager.

Plus particulièrement, le Médiateur déclare avoir, au jour de la signature des présentes, le statut de travailleur indépendant, et fera à ce titre son affaire personnelle de toutes charges fiscales et sociales découlant du versement des honoraires en application du présent contrat.

En outre, le Médiateur s'engage expressément et irrévocablement à ne pas qualifier les rémunérations perçues comme traitement ou salaire. La Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon décline toute responsabilité à cet égard et notamment en cas de contrôle par l'administration fiscale.

Article 11 : Incessibilité

Le présent contrat étant conclu intuitu personae, il ne pourra en aucun cas être cédé ou transféré, pas plus que des droits et obligations qui y figurent à quelque personne, et sous quelque forme que ce soit, par le Médiateur.

Article 12 : Responsabilité du Médiateur et de la Banque

Afin de garantir les conséquences pécuniaires de la mise en jeu de sa responsabilité par des clients consommateurs de la Banque, le Médiateur s'engage à souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle pour la durée du présent Contrat. La Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon prend en charge le coût de cette assurance, sur présentation du justificatif, en application de l'article 7. Le Médiateur s'engage à en justifier à première demande de la Banque.

Article 13 : Confidentialité des échanges – Secret Bancaire

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité sur l'exercice de sa mission et de ses relations avec la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon. Il s'engage à ne divulguer aucune des opinions, suggestions, constatations, déclarations ou informations formulées par l'une des Parties lors de la procédure de médiation, sauf convention contraire des Parties ou obligation légale. En cas de demande d'information ou de document émanant d'un tiers, il s'engage à informer immédiatement et avant toute réponse la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon.

Le Médiateur est conventionnellement tenu au secret professionnel au même titre que la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon. Le Médiateur déclare connaître les obligations qui en découlent aux termes des articles L. 511-33 du Code Monétaire et Financier et 226-13 du Code Pénal.

Les Parties s'engagent à s'informer, sans délai, de toute requête ou demande de communication de toute nature relative à une information confidentielle d'un client consommateur ou de la Banque.

La présente clause de secret continuera à produire effet pendant une durée de dix (10) ans à compter de la fin du Contrat quelle qu'en soit la cause. Toutefois, pour les informations confidentielles couvertes par le secret bancaire, les Parties seront liées par leur obligation de confidentialité aussi longtemps que ces informations ne seront pas tombées dans le domaine public.

Article 14 : Protection des Données Personnelles

Compte tenu des rôles respectifs des Parties concernant les traitements de Données Personnelles lors de l'exécution du présent Contrat, les Parties reconnaissent qu'elles ont toutes deux la qualité de Responsable de Traitement.

Chaque Partie garantit avoir pris l'ensemble des mesures nécessaires afin de se conformer à l'ensemble des obligations prévues par la Réglementation relative à la Protection des Données composée des lois et réglementations applicables en matière de protection des Données Personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), ainsi que toute législation ou réglementation relative à la protection des Données Personnelles et recommandation de l'autorité de contrôle compétente (CNIL pour la France) applicable aux traitements effectués en application du présent Contrat.

Article 15: Indépendances des stipulations

Au cas où une stipulation de la présente convention serait déclarée nulle en tout ou partie ou requalifiée par une juridiction compétente, cette nullité n'affectera pas la validité du reste de la convention. Dans un tel cas, les Parties substitueront si possible à cette stipulation une stipulation valable, économiquement équivalente et correspondant à l'esprit et à l'objet de celle-ci.

Article 16 : Litiges

Le présent contrat est régi et interprété conformément à la loi française. Tous les litiges auxquels il pourra donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites relèveront de la compétence du Tribunal du domicile élu du défendeur nonobstant appel en garantie ou pluralité de défendeurs.

Article 17 : Election de domicile

Les propositions, avis, notifications et communications faits en rapport avec le présent contrat ou les opérations qu'il vise, devront être remis en mains propres contre récépissé daté et signé par le destinataire ou adressés par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, et seront présumés reçus à la date apposée par le destinataire du courrier recommandé sur l'accusé de réception. Les propositions, avis, notifications et communications seront régulièrement adressés aux adresses suivantes :

Pour le Médiateur : Christophe BLANC, BP 5510, 83097 Toulon cedex

Pour la Banque : Caisse d'Épargne Languedoc Roussillon (CELR) – 254 rue Michel Teule – BP 7330 – 34184 Montpellier cedex 4

Fait à Montpellier, le 1er août 2022

En deux exemplaires originaux

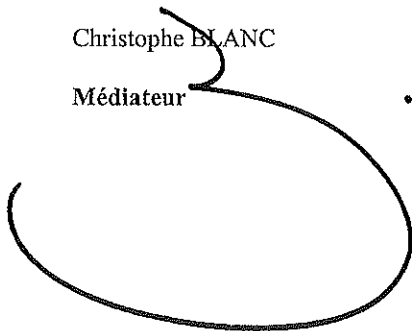
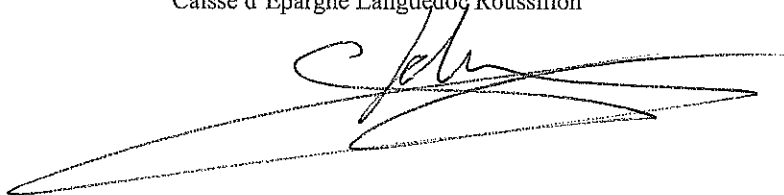
Christophe BLANC

Médiateur

Gilles LEBRUN

Président du Directoire

Caisse d'Épargne Languedoc Roussillon

A large, stylized handwritten signature in black ink, starting with a large loop and ending with a small dot.A large, stylized handwritten signature in black ink, featuring a prominent horizontal stroke and a large loop.