

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 2023**

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 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 Languedoc-Roussillon, le Médiateur est également compétent pour :

- la Caisse d'Epargne CEPAC
- la Caisse d'Epargne Côte d'Azur
- 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 Languedoc-Roussillon 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 2018.

Le premier enseignement immédiat et qui est le plus visible consiste en une nette diminution du nombre total de dossiers reçus en 2023 (293) par rapport à 2022 (328), ce qui laisse supposer peut-être une meilleure prise en charge des réclamations clients en amont.

De même, pour un nombre inférieur de réclamations (environ 35 de moins), il est noté une diminution de réclamations recevables de 13.26% (170 en 2023 contre 196 en 2022) et irrecevables de 6.82 % (123 en 2023 contre 132 en 2022).

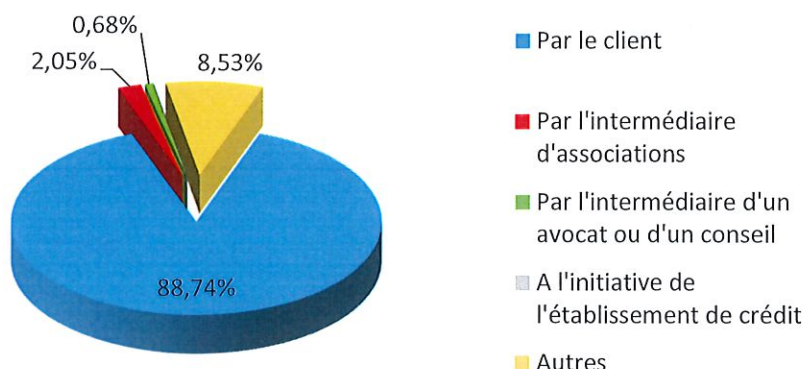
3 – Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 88 % des cas, ce qui est conforme à la moyenne des médiations gérées par le médiateur et stable).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	260	88.74%
Par l'intermédiaire d'associations	6	2.05%
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	2	0.68%
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0%
Autres *	25	8.53%
TOTAL	293	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 soit par courrier, soit par courriel ou via le site du médiateur sur lequel, nous avons reçu 123 saisines.

En revanche, on compte 137 saisines reçues par voie postale et 33 saisines 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

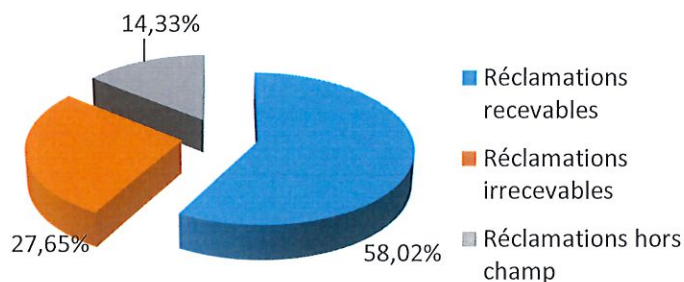
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	170*	58.02%
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	81*	27.65%
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur	42*	14.33%
Total des réclamations reçues	293	100%

**dont 2 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

** dont 23 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

**il s'agit en partie de comptes professionnels (8), actions contentieuses en cours (6), politiques tarifaire (10), politique commerciale (4), créances cédées (2) et irrecevables (9), absence de litige (2), litige ne concernant pas la banque (1)*

TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater une légère 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 (23 en 2023 contre 26 en 2022).

Répartition par mois :

On note un pic de réclamations pour les mois suivants :

- Janvier 2023 : 35 (12 non éligibles et 23 éligibles)
- Octobre 2023 : 34 (16 non éligibles et 18 éligibles).

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

- Août 2023 : 18 (9 non éligibles et 9 éligible)
- Décembre 2023 : 18 (10 non éligibles et 8 éligibles).

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	23	13.53 %	12***	9.76 %
Février	17	10%	13**	10.57 %
Mars	16	9.41 %	9*	7.32 %
Avril	12	7.06 %	8*	6.50 %
Mai	11	6.47%	8*	6.50 %
Juin	17	10%	13****	10.57 %

Juillet	14	8.24%	6**	4.88 %
Août	9	5.29 %	9**	7.32 %
Septembre	14	8.24 %	9**	7.32%
Octobre	18*	10.59 %	16***	13%
Novembre	11	6.47%	10**	8.13%
Décembre	8*	4.70 %	10	8.13%
TOTAL	170*	100%	123*	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 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 23 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 les ¾ à des domaines ne concernant pas le médiateur et le reste à des comptes professionnels.

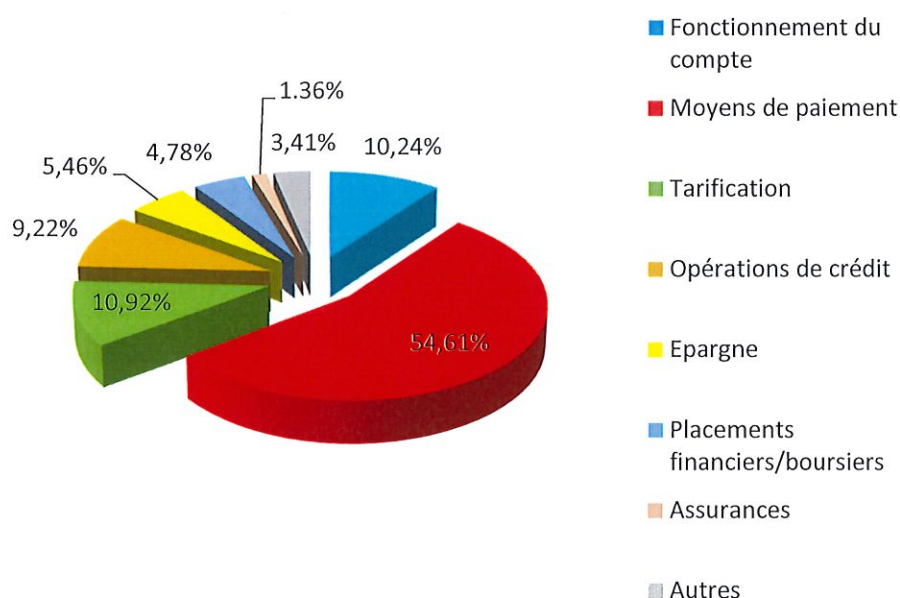
Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDiateur
Fonctionnement du compte :10.24 %			
Ouverture, clôture, transfert de compte	14	4.78 %	3
Découvert autorisé/non autorisé	4	1.36%	0

Interdiction bancaire	7	2.39%	3
Contestations d'écritures...	5	1.71%	3
Moyens de paiement : 54.61%			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	110	37.54 %	93
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	6	2.05 %	2
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	44	15.02%	32
Tarification :10.92 %			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	30	10.24%	8
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0%	0
Tarification / autres	2	0.68%	0
Opérations de crédit :9.22 %			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	27	9.22 %	10
Epargne : 5.46%			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	16	5.46%	8
Placements financiers et boursiers : 4.78%			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	14	4.78%	6

Assurances : 1.36%			
	4	1.36%	1
Autres : 3.41%			
	10	3.41%	1
TOTAL	293	100 %	170

MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Les moyens de paiement : 160 en 2023 contre 210 en 2022 (pour essentiellement des problématiques de fraude)
- Les opérations de crédit : 27 en 2023 contre 40 en 2022

Malgré tout, les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) sont très largement majoritaires (presque la moitié des dossiers mais en régression par rapport à l'année précédente : 54.61 % en 2023 contre 64.02 % en 2022).

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

- Le Fonctionnement du compte : 30 en 2023 contre 19 en 2022

- La tarification : 32 en 2023 contre 22 en 2022

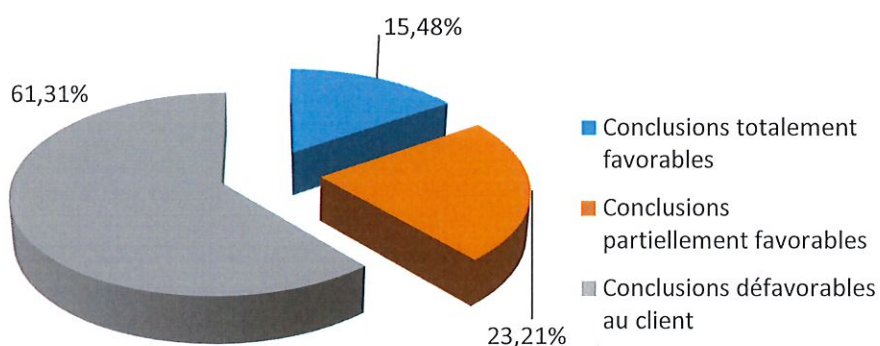
Ce qui est constaté également dans les autres médiations et qui reflète les préoccupations des clients qui sont plus attentifs à la gestion de leurs comptes.

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	26	15.48 %
Partiellement favorables au client	39	23.21%
Défavorables au client	103	61.31%
TOTAL	168*	100%

**plus 2 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur*

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On note une augmentation des avis favorables au client par rapport à 2022 (65 en 2023 soit plus de 38 % contre 63 en 2022 soit plus de 32 %).

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 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 2023, on peut constater qu'il y a 2 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur alors qu'en 2022, il n'y en avait pas.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	21.27 €	21 €
Maximum par dossier	7 514€	7 514 €
Moyenne	1 531.62 €	853.10 €

6 – Exemple de médiation

1°) En sa qualité d'héritier de la succession de son frère, le client contestait le versement qui a été effectué par la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon au profit du Département des Pyrénées Orientales d'un montant de 5 954.33 euros au titre d'un remboursement d'une aide récupérable sur ladite succession et de ce fait, le client demandait la restitution de cette somme.

Le client expliquait que la Caisse d'Epargne avait effectué un virement de la somme de 5 954.33 euros du compte de son défunt frère au profit du Département des Pyrénées-Orientales le 18 Juin 2020 en règlement partiel d'une facture du Département des Pyrénées-Orientales du 11 Juin 2020 et correspondant à une aide récupérable sans seuil sur la succession de son défunt frère.

S'agissant d'une créance successorale, le client estimait que la banque ou le créancier aurait dû demander son accord, en sa qualité d'héritier pour le règlement de cette créance, ce qui n'avait manifestement pas été le cas.

Par courrier en date du 22 Août 2023, la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon a expliqué au client qu'elle avait respecté les dispositions légales, en sa qualité de dépositaire, ce que le client contestait.

Le médiateur a constaté que la banque avait réglé une somme de 5 954.33 euros au titre du remboursement de l'aide sociale du Département des Pyrénées-Orientales sans décision de justice, et sans même attendre de savoir ce qu'il adviendrait de la succession du défunt frère du client alors qu'un certificat de porte-fort avait été établi au profit de la banque par le Département des Pyrénées-Orientales.

Dans ces conditions, à défaut de décision de justice et face à un héritier légitime, le médiateur a demandé à la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon de :

- soit rembourser directement le client et charge à elle de se faire payer ensuite par le Département des Pyrénées-Orientales
- soit demander au Département des Pyrénées-Orientales au visa de ce certificat, le retour des sommes de manière à rembourser le client en sa qualité d'héritier.

Cette solution a été acceptée par les deux parties

2°) Le client manifestait son mécontentement quant au remboursement anticipé total de son prêt immobilier intervenu le 10 Septembre 2022 au lieu du 27 Juin 2022 et ayant entraîné, entre temps le prélèvement d'échéances de crédit et de cotisations d'assurance.

Le client réclamait donc le remboursement de ces dernières.

A la consultation de son dossier, le médiateur a constaté que le client avait accepté et signé le 21 Juin 2022 un bordereau de confirmation de remboursement anticipé total de son crédit immobilier s'élevant à 235 744,43 € avec effet au **27 Juin 2022**.

Mais, il s'est avéré qu'à cette date, le prélèvement n'avait pas pu être effectué sur le compte du client par manque de provision et ce n'est que le 28 Juin 2022 que son compte avait été provisionné par deux virements internes correspondant à la vente de la maison du client de 117 872,22 € et de 117 872,01 €.

Etant donné que les fonds sont arrivés sur le compte du client le 28 Juin 2022 soit 1 jour après la date retenue pour le remboursement anticipé de son crédit (27 Juin 2022), la Banque avait alors procédé au remboursement anticipé total de son crédit que le **10 Septembre 2022**, et avait prélevé entre temps les échéances de crédit et les cotisations d'assurance correspondantes.

Le médiateur a estimé donc que les prélèvements d'Août et Septembre étaient abusifs dans la mesure où le remboursement total de son crédit aurait pu être effectué en Juillet 2022.

Le médiateur a demandé à la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon de procéder au remboursement des échéances d'Août et Septembre 2022 ($900,55 \text{ €} \times 2 = 1\,801,10 \text{ €}$) et des cotisations d'assurance-crédit de ces deux mois ($((64.75 \text{ €} + 88.66 \text{ €}) \times 2 = 306,82 \text{ €})$), soit la somme totale de 2 107,92 €.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

3°) Les clients prétendaient avoir été victime de 4 virements frauduleux qui auraient été opérés à leur insu sur leurs comptes et demandaient donc le remboursement de la somme totale de 7 480 euros et les frais bancaires de 34 euros qu'ils avaient engendrés sur leurs comptes par cette situation.

Les clients expliquaient avoir reçu le 6 Octobre 2022 un mail de la Caisse d'Epargne concernant les nouvelles normes DSP2 et qu'ils avaient suivi les indications qui étaient mentionnées.

Puis, le lendemain soit le 7 Octobre 2022, les clients auraient alors reçu chacun trois SMS, un 1^{er} avec un code à recopier pour accéder à leurs comptes, un second avec un code à 6 chiffres à saisir et un 3^{ème} les informant que leur SECUR'PASS serait actif dans 72 heures sur leur mobile.

Mais, ce n'est que le 11 Octobre 2022 que les clients se seraient aperçu que 4 virements d'un montant respectif de 3 980 euros, 1 000 euros, 1 500 euros et 1 000 euros avaient été opérés depuis le compte de Madame et du compte joint au profit de 4 comptes externes, après avoir reçu plusieurs mails stipulant l'ajout de plusieurs bénéficiaires sur leurs comptes.

Après vérification, il est effectivement ressorti que 4 comptes externes bénéficiaires avaient bien été ajoutés à partir de l'espace personnel du site de la Caisse d'Epargne (Direct Ecureuil Internet) des clients au moyen de leur identifiant et mot de passe.

De plus, ces ajouts et les virements avaient été confirmés par le dispositif « SECUR'PASS » qui répond aux normes sécuritaires dans le cadre de la DSP2 appelé « *Authentication Forte* » par la saisie d'un code secret que les clients avaient préalablement défini via l'application mobile ou par l'utilisation de la fonction biométrie.

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

Pour le médiateur, les clients avaient été victime d'une escroquerie de type « phishing » qui avait pour seul but de les manipuler afin de récupérer leur code d'accès et SECUR'PASS à leur espace Direct Ecureuil Internet par la validation d'opérations, permettant ainsi à l'escroc de se connecter à leur compte à distance, ce que les clients avaient reconnu.

La Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon avait effectué une demande de recall (retour des fonds) auprès des banques bénéficiaires qui n'a pu aboutir.

Il a alors été rappelé au client que ces opérations ne pouvaient être effectuées sans leur validation ou alors que les codes d'accès et de validation à leur espace Direct Ecureuil Internet avaient été transmis à une tierce personne soit oralement soit via un lien reçu par mail/sms frauduleux que les clients auraient suivi.

Le médiateur a donc estimé qu'il y avait eu un manquement de la part des clients à ce niveau.

Mais, à titre exceptionnel, le médiateur a demandé à la Caisse d'Epargne le remboursement de la totalité de leur préjudice soit 7 480 euros et les frais bancaires de 34 euros.

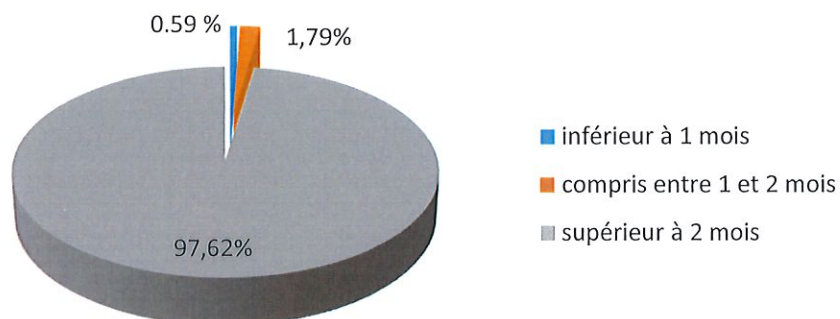
Cette solution a été acceptée par les deux parties.

7 – Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 1 mois	1	0.59%
Entre 1 et 2 mois	3	1.79%
Supérieur à 2 mois s	164	97.62%
TOTAL	168	100%

**plus 2 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	63	96.92%
AVIS NON SUIVI	2	3.08 %
TOTAL	65	100%

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

b) Par le consommateur

En 2023, on compte 29 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.

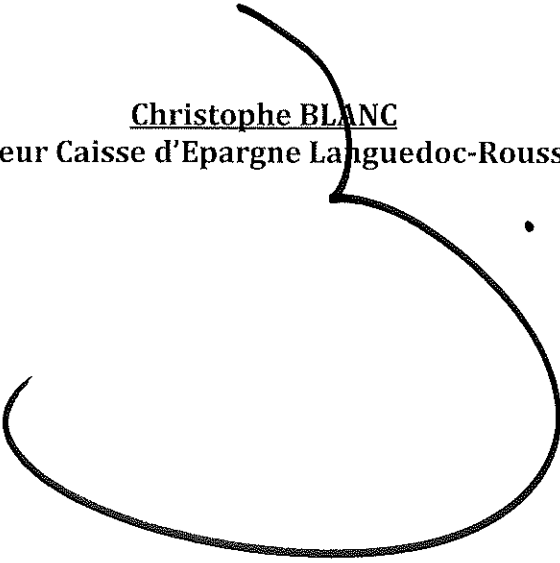
Une autre mesure simple mais efficace, celle-là consiste à **systématiquement** demander une authentification forte pour enrôler une carte bancaire sur un smartphone via Google ou Apple Pay, ce qui n'est pas encore toujours le cas...

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'Epargne Languedoc-Roussillon



P.J. : -contrat de mission du médiateur du 01/08/2022
- contrat de mission du médiateur clientèle entrepreneurs individuels du 30/06/2022