

**Christophe BLANC**  
Médiateur de la Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE  
DU MEDIATEUR CAISSE D'EPARGNE  
LANGUEDOC-ROUSSILLON  
ANNEE 2020**

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

# **RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDIATEUR CAISSE D'EPARGNE LANGUEDOC-ROUSSILLON ANNEE 2020**

## **Préambule**

Le CCSF a validé le renouvellement du mandat du médiateur en date du 12 Août 2019 et de ce fait, un nouveau contrat de mission du médiateur a été signé en date du 2 Septembre 2019.

Suite à ce renouvellement, le Médiateur a été dans l'obligation de déposer une nouvelle demande près la CECMC en date du 10 Mars 2020, réceptionnée par ses soins en date du 13 Mars 2020.

Depuis, hélas, le confinement et la crise sanitaire sont passés par là...

Puis, le 26 Avril 2021, le médiateur a été auditionné par la CECMC.

A la suite de cette audition, il lui a été demandé des éléments supplémentaires et une décision sera prise par la CECMC lors de sa séance plénière du 12 Juillet 2021.

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 2020.

## **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 donc 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 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 2020 est toujours sous la même médiation.

Toutes les demandes adressées directement au Médiateur sont prises en charge.

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 derniers cas, les établissements sont invités à fournir tous les éléments nécessaires à l'instruction du dossier.

Ils sont destinataires de tous les échanges de courriers avec le client.

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 à 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.

## **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 légère diminution du nombre total de dossiers reçus en 2020 (230) par rapport à 2019 (243).

Toutefois, pour un nombre de réclamation inférieure (environ 13 de moins), il est noté une augmentation de réclamations recevables de 22.73 % (108 en 2020 contre 88 en 2019), en revanche, pour les réclamations irrecevables, une diminution de 21.29 % (122 en 2020 contre 155 en 2019).

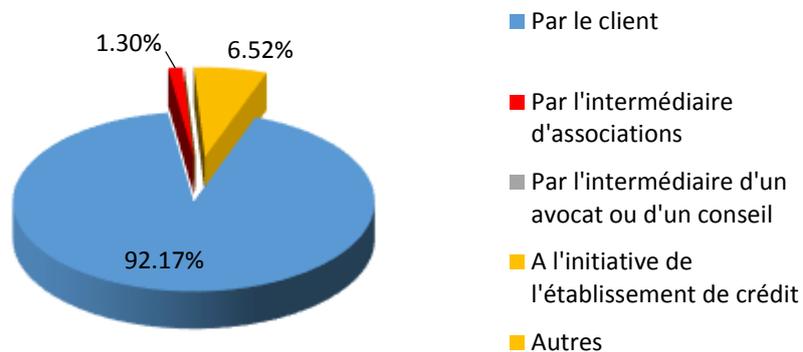
### **3 - Origine de la saisine**

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 90 % des cas, ce qui est conforme à la moyenne des médiations gérées par le médiateur).

<b>ORIGINE DE LA SAISINE</b>	<b>NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES</b>	<b>%</b>
<b>Par le client</b>	212	92.17 %
<b>Par l'intermédiaire d'associations</b>	3	1.30 %
<b>Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil</b>	0	0%
<b>A l'initiative de l'établissement de crédit</b>	0	0 %
<b>Autres *</b>	15	6.52 %
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>	<b>100 %</b>

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

## ORIGINE DE LA SAISINE



Les saisines et l'instruction des dossiers se font uniquement par écrit et il faut d'ailleurs régulièrement le rappeler à certains clients qui souhaitent des « rendez-vous » ou « des entretiens téléphoniques » !

**(Note :** Le site du médiateur bien que fonctionnel ne pourra être officiellement ouvert qu'après validation par la CECMC.)

## 4 - Analyse quantitative

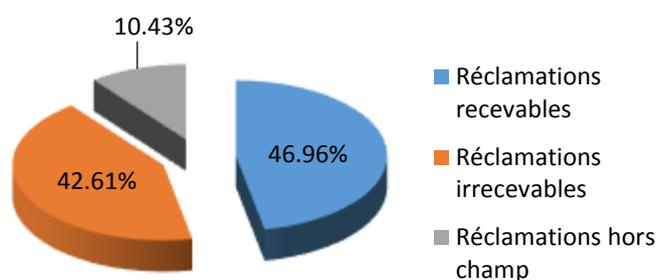
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	108*	46.96 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	98*	42.61 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur *	24	10.43%
<b>Total des réclamations reçues</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

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

*\* dont 7 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

*\*il s'agit en partie de comptes professionnels (18) et irrecevables (6)*

### TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater une nette 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 2019 (7 en 2020 contre 4 en 2019).

Répartition par mois :

On note un pic de réclamations au mois de Janvier 2020 (31 au total dont 21 non éligibles et 10 éligibles).

En revanche, on constate une baisse de réclamations au mois de Mars (12 au total dont 7 non éligibles et 5 éligibles) et en Septembre 2020 (12 au total dont 8 non éligibles et 4 éligibles).

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	10	9.26 %	21****	17.21 %
Février	11*	10.19 %	7	5.74 %
Mars	5	4.63 %	7	5.74 %
Avril	10	9.26 %	10	8.19 %
Mai	11	10.19 %	7*	5.74 %
Juin	13	12.04 %	8	6.55 %
Juillet	4*	3.70 %	12	9.84 %
Août	10	9.26 %	9**	7.38 %
Septembre	4	3.70 %	8	6.55%
Octobre	17	15.74 %	11	9.02 %
Novembre	6	5.55 %	12	9.84%
Décembre	7	6.48 %	10	8.19 %
<b>TOTAL</b>	<b>108*</b>	<b>100%</b>	<b>122*</b>	<b>100%</b>

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

*\*dont 7 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

## 5 - Analyse qualitative

### Motifs invoqués :

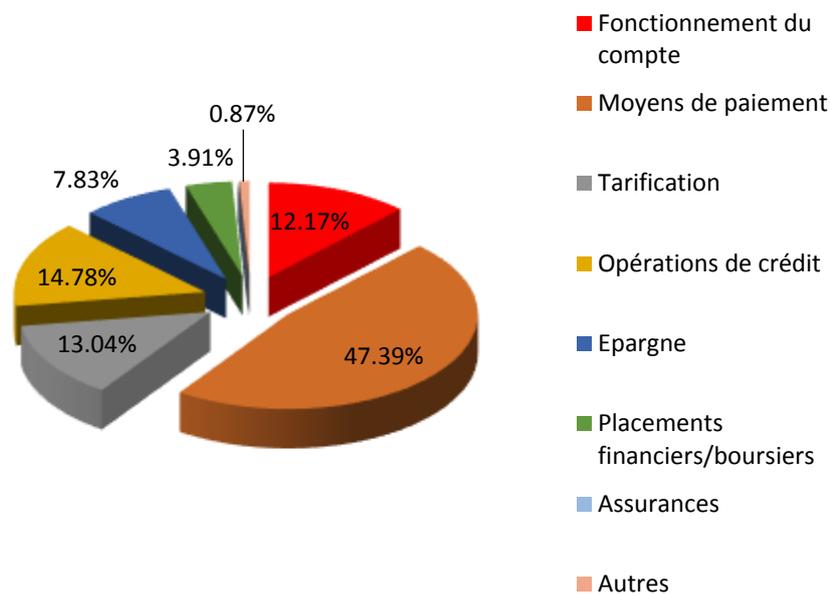
Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence sont essentiellement liés à des comptes professionnels.

### Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDiateUR
<b>Fonctionnement du compte : 12.17 %</b>			
Ouverture, clôture, transfert de compte	19	8.27 %	4
Découvert autorisé/non autorisé	1	0.43 %	0
Interdiction bancaire	5	2.17 %	1
Contestations d'écritures...	3	1.30 %	2
<b>Moyens de paiement : 47.39 %</b>			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	95	41.31 %	71
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	7	3.04 %	5
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	7	3.04 %	1
<b>Tarification : 13.04 %</b>			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	27	11.74 %	8
Tarification / fonctionnement de compte titres	1	0.43 %	1

Tarification / autres	2	0.87 %	1
<b>Opérations de crédit : 14.78 %</b>			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	34	14.78 %	5
<b>Epargne : 7.83%</b>			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	18	7.83 %	7
<b>Placements financiers et boursiers : 3.91 %</b>			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	9	3.91 %	2
<b>Assurances : 0 %</b>			
	0	0 %	0
<b>Autres : 0.87 %</b>			
	2	0.87 %	0
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>	<b>100 %</b>	<b>108</b>

## MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Fonctionnement du compte : 28 en 2020 contre 30 en 2019
- La tarification : 30 en 2020 contre 37 en 2019
- Les opérations de crédit : 34 en 2020 contre 45 en 2019
- L'épargne : 18 en 2020 contre 27 en 2019
- Les placements financiers : 9 en 2020 contre 20 en 2019
- Assurances : 0 en 2020 contre 8 en 2019
- Autres : 2 en 2020 contre 6 en 2019

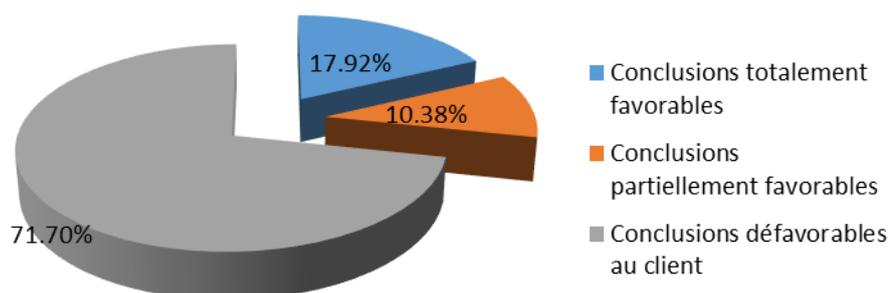
En revanche, on peut relever une nette augmentation des réclamations portant sur les moyens de paiement : 109 en 2020 contre 70 en 2019 (dont pour essentiellement des problématiques de fraude).

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	19	17.92 %
Partiellement favorables au client	11	10.38 %
Défavorables au client	76	71.70 %
<b>TOTAL</b>	<b>106*</b>	<b>100%</b>

*\* 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 nette augmentation des avis favorables au client par rapport à 2019.

Le nombre des avis favorables au client a augmenté de 87.50 % (30 en 2020 contre 16 en 2019).

Dans le prolongement de l'année précédente, on assiste à une 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 2020, on peut constater deux situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur.

Aspects financiers :

	<b>MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE</b>	<b>MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS</b>
<b>Minimum par dossier</b>	84 €	34 €
<b>Maximum par dossier</b>	3 566 €	2605.50 €
<b>Moyenne</b>	1 272.26 €	974.81 €

## **6 - Exemple de médiation**

**1°)** La cliente estimait avoir été victime de quatre transactions frauduleuses débitées sur son compte et contestait la décision de refus de prise en charge par NATIXIS PAYMENT de son préjudice évalué à la somme totale de 3 566 euros.

Après vérification auprès du service monétique de la banque, ce dernier avait confirmé que les opérations contestées ont été réalisées via l'application APPLE PAY sur son smartphone.

De plus, l'enrôlement de son téléphone portable avait été confirmé par le biais d'un SMS transmis à son numéro de téléphone portable.

La cliente avait indiqué que son agence l'avait contacté pour l'informer que des opérations frauduleuses avaient été effectuées sur son compte et elle avait donc fait opposition à sa carte bancaire.

Suite au rejet de son dossier par la plateforme monétique, la cliente avait vérifié ses SMS et elle s'était aperçue avoir reçu deux SMS sur son téléphone mais qu'elle ne les aurait pas utilisés...

De plus, elle avait déclaré dans le procès-verbal de Police avoir observé un dysfonctionnement ou un arrêt de service de sa ligne de téléphone portable sur laquelle, elle recevait les codes 3D Secure.

Suite à ces événements, elle a décidé de changer de numéro de téléphone.

Pour le médiateur, ceci aurait pu expliquer l'utilisation de l'application APPLE PAY et la validation du code par SMS.

De ce fait, le médiateur a donc demandé le remboursement de la moitié du préjudice soit la somme de 1 783 euros.

2°) La cliente estimait avoir été victime d'une utilisation frauduleuse du chéquier du compte de dépôt qu'elle détenait en indivision avec ses sœurs et demandait le remboursement de la somme totale de 900.29 euros.

La cliente avait constaté sur le relevé de compte en indivision reçu fin Juillet 2019 de l'utilisation frauduleuse de 27 chèques qui auraient été émis entre le 20 Mai et 2 Septembre 2019.

Sauf que le chéquier était resté au domicile de sa défunte sœur alors que celle-ci résidait dans une maison de retraite.

La cliente avait donc fait opposition aux chèques en date du 3 Septembre 2019 qui auraient été utilisés frauduleusement.

Après vérification, il en était ressorti que 7 chèques avaient été opposés avec le motif « utilisation frauduleuse » et que 8 chèques avaient été rejetés par la banque au motif « signature non conforme ».

Pour les 12 chèques restants pour un montant total de 900.29 euros, il s'est avéré que la contestation desdits chèques avait été rejetée par la banque du fait que le délai était dépassé.

Le médiateur a donc estimé qu'il y a eu un problème de négligence dans la conservation des instruments de paiement mais la banque avait aussi l'obligation de vérifier les signatures apposées sur les chèques.

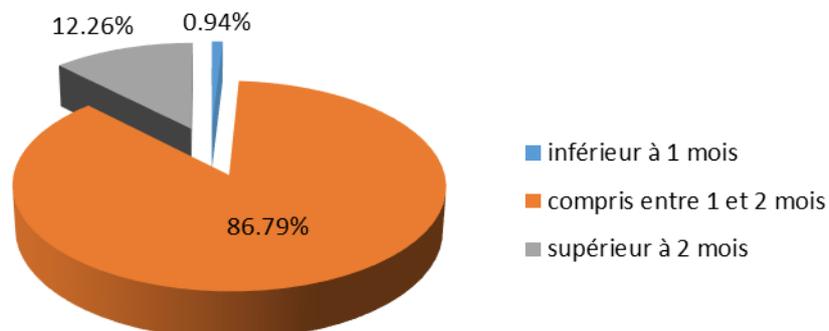
De ce fait, le médiateur a préconisé un remboursement d'un montant de 450 euros.

## **7 - Délais de réponse du Médiateur**

<b>DELAI MOYEN DE REPONSE</b>	<b>NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES</b>	<b>%</b>
<b>Inférieur à 1 mois</b>	1	0.94%
<b>Entre 1 et 2 mois</b>	92	86.79 %
<b>Supérieur à 2 mois</b>	13	12.26 %
<b>TOTAL</b>	<b>106*</b>	<b>100%</b>

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

## DELAIS DE REPONSE



Les délais contractuels sont pour la plupart respectés.

Toutefois, pour les avis rendus dans un délai supérieur à 2 mois, ceux-ci résultent du fait de la crise sanitaire pour laquelle, nous avons été confinés pendant la période de Mars, Avril et Mai 2020, engendrant un retard dans les dossiers.

### 8 – Suivi des avis du médiateur par la banque et perspectives

SORT DES AVIS DU MEDIEATEUR	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
AVIS SUIVI	29	96.67%
AVIS NON SUIVI	1	3.33 %
TOTAL	30	100%

A une exception près, les avis du médiateur sont suivis par la banque (justifiée par le réseau commercial).

Le Médiateur constate depuis environ 1 an (avec une accélération depuis le début de l'année 2021) une très forte augmentation des escroqueries par téléphone, et ce bien souvent malgré la mise en place du système à authentification forte.

Il existe plusieurs cas d'escroquerie, voici quelques exemples :

**1<sup>er</sup> cas :**

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 les donne.

**2<sup>ème</sup> cas :**

Le client reçoit un SMS envoyé par les fraudeurs eux-mêmes avec un code d'authentification et qui indique de téléphoner à un numéro qui serait soi-disant celui du service des fraudes.

Puis, le client reçoit un second SMS avec un code d'authentification (c'est un vrai achat fait par les fraudeurs en attente du code qui est dans le SMS).

Le client téléphone et il tombe sur le fraudeur qui lui dit « on va annuler », donnez-moi les codes des deux SMS, le client les donne et le fraudeur valide son achat internet avec.

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 car victimes d'une escroquerie.

Il y a manifestement, de la part des établissements bancaires une vaste campagne d'information sur ces sujets à opérer auprès de la clientèle, plutôt que des publicités classiques, car au final c'est le lien de confiance avec la banque qui se distend parfois de façon irrémédiable.

FAIT A TOULON  
Le 27 Mai 2021

**Christophe BLANC**  
**Médiateur Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon**