

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 2021**

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 2021**

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 2021.

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 2022 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 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 2021(290) par rapport à 2020 (230).

En effet, pour un nombre de réclamations supérieures (environ 60 de plus), il est noté une augmentation de réclamations recevables de 34.26 % (145 en 2021 contre 108 en 2020), et de 18.85 %, pour les réclamations irrecevables (145 en 2021 contre 122 en 2020).

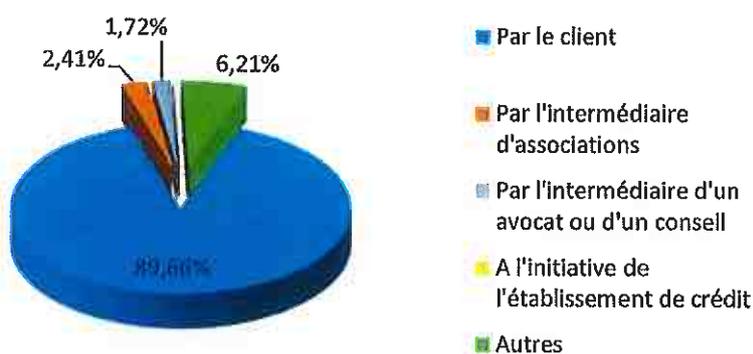
3 - Origine de la saisine

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	260	89.66 %
Par l'intermédiaire d'associations	7	2.41 %
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	5	1.72 %
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	18	6.21 %
TOTAL	290	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 par écrit et via le site du médiateur (qui n'est ouvert et fonctionne que depuis Novembre 2021, ce qui justifie que seules 15 saisines aient été reçues par ce mode en fin d'année).

4 - Analyse quantitative

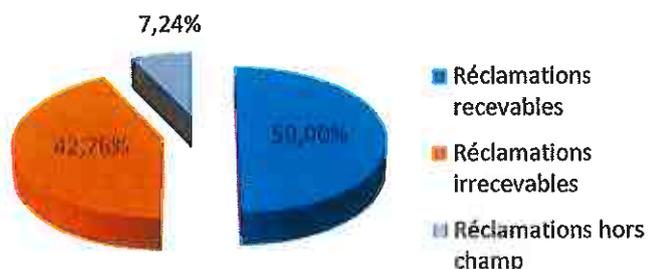
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	145*	50 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées Irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	124*	42.76 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur *	21	7.24 %
Total des réclamations reçues	290	100%

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

* dont 11 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation

*il s'agit en partie de comptes professionnels (9), actions contentieuses en cours (2), politiques tarifaire (2) et irrecevables (8)

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 2020 (11 en 2021 contre 7 en 2020).

Répartition par mois :

On note un pic de réclamations au mois d'Avril 2021 (30 au total dont 16 non éligibles et 14 éligibles).

En revanche, on constate une baisse de réclamations au mois d'Août 2021 (15 au total dont 7 non éligibles et 8 éligibles).

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	10	6.90 %	15**	10.34 %
Février	10	6.90 %	19	13.10 %
Mars	17	11.72 %	12**	8.28 %
Avril	14	9.65 %	16*	11.03 %
Mai	11	7.58 %	12	8.27 %
Juin	15	10.34 %	7*	4.83 %
Juillet	13	8.97 %	13**	8.97 %
Août	7	4.83 %	8	5.52 %
Septembre	13	8.97 %	14*	9.65 %
Octobre	17*	11.72 %	7	4.83 %
Novembre	9	6.21 %	9**	6.21 %
Décembre	9	6.21 %	13	8.97 %
TOTAL	145*	100%	145*	100%

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

**dont 1 situation réglée 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 11 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

5 – Analyse qualitative

Motifs invoqués :

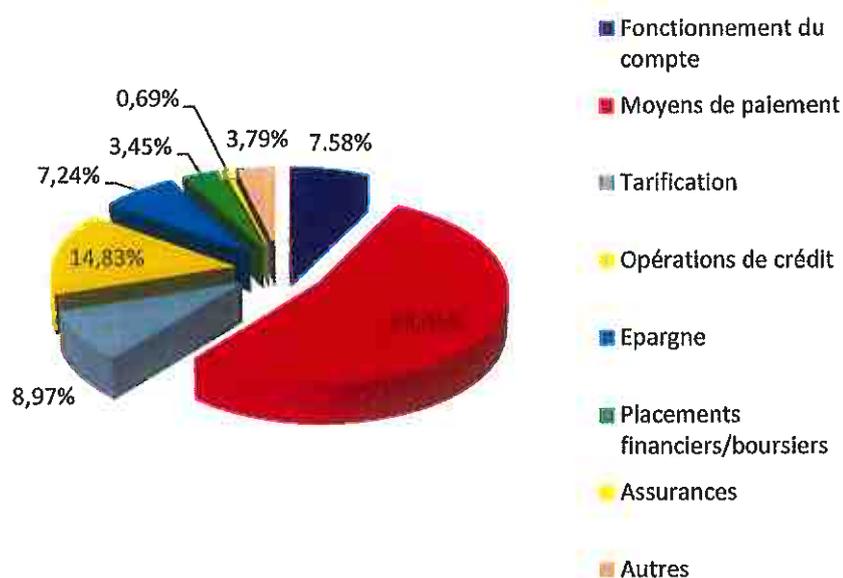
Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence sont essentiellement liés à des comptes professionnels.

Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDIATEUR
Fonctionnement du compte : 7.58 %			
Ouverture, clôture, transfert de compte	14	4.83 %	4
Déouvert autorisé/non autorisé	1	0.34 %	0
Interdiction bancaire	7	2.41 %	1
Contestations d'écritures...	0	0 %	0
Moyens de paiement : 53.45 %			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	120	41.38 %	91
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	10	3.45 %	3
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	25	8.62 %	18
Tarifcation : 8.97 %			
Tarifcation / fonctionnement de compte de dépôt	22	7.59%	6
Tarifcation / fonctionnement de compte titres	0	0%	0

Tarification / autres	4	1.38 %	1
Opérations de crédit : 14.83 %			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	43	14.83 %	8
Epargne : 7.24%			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	21	7.24 %	7
Placements financiers et boursiers : 3.45 %			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	10	3.45 %	4
Assurances : 0.69 %			
	2	0.69%	0
Autres : 3.79 %			
	11	3.79 %	2
TOTAL	290	100 %	145

MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Fonctionnement du compte : 22 en 2021 contre 28 en 2020
- La tarification : 26 en 2021 contre 30 en 2020

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

- Les moyens de paiement : 155 en 2021 contre 109 en 2020 (pour essentiellement des problématiques de fraude).
- Les opérations de crédit : 43 en 2021 contre 34 en 2020
- L'épargne : 21 en 2021 contre 18 en 2020
- Les placements financiers : 10 en 2021 contre 9 en 2020
- Assurances : 2 en 2021 contre 0 en 2020
- Autres : 11 en 2021 contre 2 en 2020

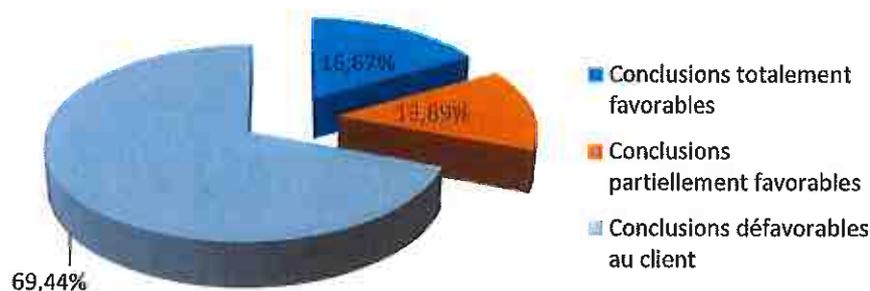
Les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) sont très largement majoritaires.

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	24	16.67 %
Partiellement favorables au client	20	13.89 %
Défavorables au client	100	69.44 %
TOTAL	144*	100%

* plus 1 situation réglée 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 2020 (44 en 2021 contre 30 en 2020). Toutefois, en pourcentage, ce chiffre reste constant.

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 2021, on peut constater qu'il n'y a qu'une seule situation réglée entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur alors qu'en 2020, il y en avait deux.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	148.19 €	148.19 €
Maximum par dossier	26 962€	13 500 €
Moyenne	4 250.64 €	2 201.31 €

6 - Exemple de médiation

1°) Le client estimait avoir été victime d'une escroquerie et demandait le remboursement de la somme de 26 962 euros.

Le client aurait reçu un appel téléphonique d'un agent immobilier qui lui aurait proposé un acquéreur pour son appartement situé dans une résidence à temps partagé.

L'agent immobilier lui aurait indiqué que son client proposait 21 300 euros pour son appartement et qu'il fallait accepter rapidement afin de ne pas le perdre, ce que le client accepta.

Après avoir signé le contrat de vente, le client avait transmis son RIB et sa pièce d'identité à celui-ci.

A la demande de l'agent immobilier, le client avait effectué plusieurs virements, soit un de 2 830 euros pour que la vente puisse se poursuivre et deux autres de 3 916 euros et 4 560 euros pour payer les impôts et les charges (!)

Sauf qu'entretemps, l'agent immobilier avait de son côté adressé des demandes de virement à la Caisse d'Épargne.

Après avoir effectué les virements, le conseiller clientèle Caisse d'Épargne aurait alerté le client sur le fait qu'il s'agissait en réalité d'une escroquerie.

Mais, l'escroc avait pu continuer à effectuer trois virements supplémentaires à partir du Livret A du client vers un compte en Belgique d'un montant total de 15 656 euros.

De ce fait, le client estimait que la Caisse d'Épargne avait failli à son obligation de conseil.

Le médiateur a reconnu qu'il y avait bien un devoir de non-ingérence de la part de la banque même si le client avait signé les virements mais que la banque avait également une obligation de mise en garde et de conseil.

Le médiateur a estimé qu'il y avait un partage de responsabilité et a donc demandé à la Caisse d'Epargne un remboursement de 13 500 euros.

Cette solution a été acceptée par la banque mais refusée par le client.

2°) Le client contestait l'option fiscale qui avait été appliquée lors du rachat partiel de son contrat d'assurance et demandait donc le remboursement de la somme de 12 569 euros de surplus d'impôt, tout en dénonçant un défaut de conseil de la Caisse d'Epargne.

Il avait été constaté par le médiateur que la demande de rachat du contrat d'assurance avait bien été signée par le client en 2017 dans laquelle, était précisée l'option fiscale soit « imposition sur les revenus » et non « prélèvement libératoire forfaitaire », ce qui démontrait que le client avait bien accepté les termes de cette opération.

Or, il s'était avéré que l'option fiscale avait été évalué en fonction des revenus de 2013 du client, éléments anciens dont disposait la banque au moment de la réalisation de l'opération.

Le médiateur a estimé que la banque aurait dû au titre de son devoir de conseil, solliciter le client pour remettre à jour ses documents fiscaux afin de vérifier que l'option choisie était la meilleure pour lui.

Le médiateur a donc demandé le remboursement d'une somme forfaitaire de 5 000 euros à la Caisse d'Epargne à titre de dommages et intérêts.

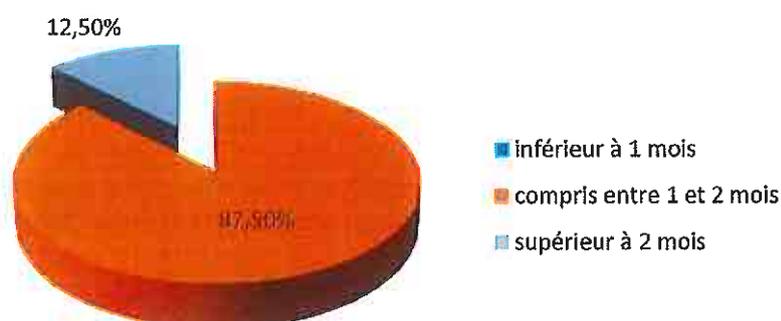
Cette solution a été acceptée par les deux parties.

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	126	87.50 %
Supérieur à 2 mois	18	12.50 %
TOTAL	144*	100%

** plus 1 situation réglée 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 soit d'une réponse tardive des services de la banque consécutive à des recherches à effectuer ou du fait de la crise sanitaire COVID-19 dont les effets se sont encore fait ressentir, ce qui a engendré inévitablement un retard dans les dossiers.

8 - Suivi des avis du médiateur par les parties et perspectives

8.1 Suivi des avis du médiateurs

a) Par la banque (pour les avis favorables)

SORT DES AVIS DU MEDiateur	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
AVIS SUIVI	44	100 %
AVIS NON SUIVI	0	0 %
TOTAL	44	100%

Le médiateur se félicite que ses avis soient suivis à 100 %.

b) Par le consommateur

En 2021, on compte 29 refus du consommateur sur les avis rendus par le médiateur (tous avis confondus).

8.2 Perspectives

1-Le Médiateur constate 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 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.

Même si des efforts notables ont été effectués par la banque à ce sujet (envoi de mails et de SMS), cela apparaît insuffisant.

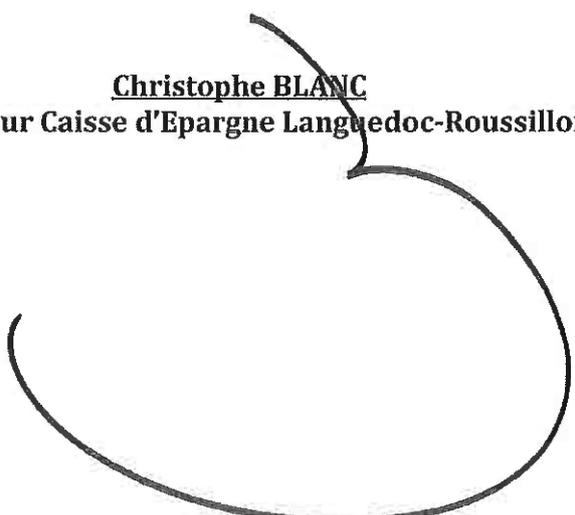
Il serait judicieux que la profession bancaire se mobilise pour organiser des actions de grande envergure au niveau national, par le biais de messages publicitaires télévisés, s'il le faut aux heures de grande écoute.

2- La médiation risque d'être confrontée à une nouvelle révolution puisque se précise une recommandation conjointe du CCSF, de l'APCR et du CECMC sur les délais de traitement des réclamations qui viserait 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 serait ainsi par exemple susceptible de générer le départ du délai de deux mois pour lui répondre...

Il reste que la mise en œuvre de cette réforme, si elle devait être validée, serait de nature à bouleverser de façon très importante les pratiques actuelles et les relations banques/médiateurs.

FAIT A TOULON
Le 30 Mai 2022

Christophe BLANC
Médiateur Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon



P.J. : -contrat de mission du médiateur du 02/09/2019

