

Christophe BLANC
Médiateur de la Caisse d'Epargne Côte d'Azur

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDiateUR
DE LA CONSOMMATION
CAISSE D'EPARGNE CÔTE D'AZUR
ANNEE 2023**

Le Médiateur de la Caisse d'Epargne Côte d'Azur
**BP 5507
83097 TOULON CEDEX**

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDiateur DE LA CONSOMMATION CAISSE D'EPARGNE CÔTE D'AZUR 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.

Outre la Caisse d'Epargne Côte d'Azur, le Médiateur est également compétent pour :

- la Caisse d'Epargne CEPAC
- la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon
- la Caisse d'Epargne Ile de France (Inscription sur la liste des médiateurs de la consommation le 26/03/2024 par la CECMC)
- la BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE

Le présent rapport ne traite que de la médiation Caisse d'Epargne Côte d'Azur 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 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, CCSF et de la CECMC applicables au 01 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 un 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 de l'avis rendu.

Les parties sont libres de suivre ou non l'avis rendu mais doivent dans tous les cas en informer le médiateur.

2 – Evolution

Grâce à la mise en place d'outils statistiques informatiques, l'évolution peut être prise en compte depuis 2012.

Le premier enseignement immédiat et qui est visible consiste en une baisse significative du nombre total de dossiers reçus en 2023 (161) par rapport à 2022 (217), ce qui laisse supposer peut-être une meilleure prise en charge des réclamations clients en amont.

Toutefois, pour un nombre de réclamations inférieur (environ 56 de moins), il est noté une diminution de 30.70 % de réclamations recevables (127 en 2022 contre 88 en 2023) et, pour les réclamations irrecevables, une diminution de 18.88% (90 en 2022 contre 73 en 2023).

Par ailleurs, en 2023, sur les 161 réclamations reçues, seulement sept concernent des entrepreneurs individuels, cinq se sont révélées recevables et deux irrecevables, ce qui laisse supposer que la médiation n'est pas encore rentrée dans les mœurs des professionnels ou alors qu'il existe un déficit d'information de cette population.

3 – Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 84 % des cas, ce qui est conforme à ce que connaît le médiateur dans ses autres médiations et ce qui est stable).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	136	84.47%
Par l'intermédiaire d'associations	6	3.73%
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	0	0%
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0%
Autres *	19	11.80%
TOTAL	161	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, par voie postale (69 saisines), par courriels (27 saisines), ou via le site du médiateur sur lequel, nous avons reçu 65 saisines.

On constate donc aujourd'hui que le site du médiateur est un mode de saisine très utilisé par les clients qui ont compris son intérêt.

4 – Analyse quantitative

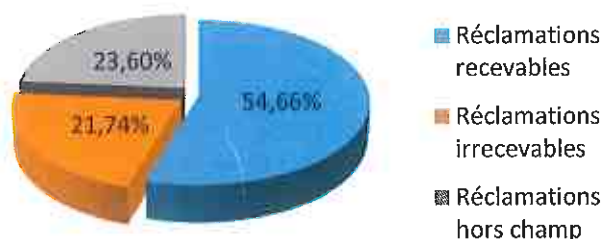
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	88*	54.66%
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	35*	21.74%
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur	38*	23.60%
Total des réclamations reçues	161	100%

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

* dont 3 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation

*il s'agit en partie de comptes professionnels (3), politiques tarifaires (15), Politiques commerciales (19) et irrecevables (1)

TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater que le nombre de réclamations dont les situations sont immédiatement réglées par le Service Relations Clientèle et qui par conséquent ne donnent plus lieu à médiation, a baissé par rapport à l'année 2022 (5 en 2022 contre 3 en 2023).

Répartition par mois :

On constate une augmentation de réclamations au mois de janvier 2023 (20 au total dont 7 non éligibles et 13 éligibles).

En revanche, on note une importante baisse de réclamations au mois d'avril 2023 (5 au total dont 2 non éligibles et 3 éligibles).

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	13	14.77%	7	9.58%
Février	6	6.81%	5	6.84%
Mars	10	11.36%	6	8.21%
Avril	3	3.40%	2	2.73%
Mai	8*	9.09%	5	6.84%
Juin	3	3.40%	5*	6.84%
Juillet	12	13.63%	2	2.73%

Août	7	7.95%	4*	5.47%
Septembre	6	6.81%	7	9.58%
Octobre	8	9.09%	9*	12.32%
Novembre	4*	4.54%	12	16.43%
Décembre	8	9.09%	9	12.32%
TOTAL	88*	100 %	73*	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 3 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

5 – Analyse qualitative

Motifs invoqués :

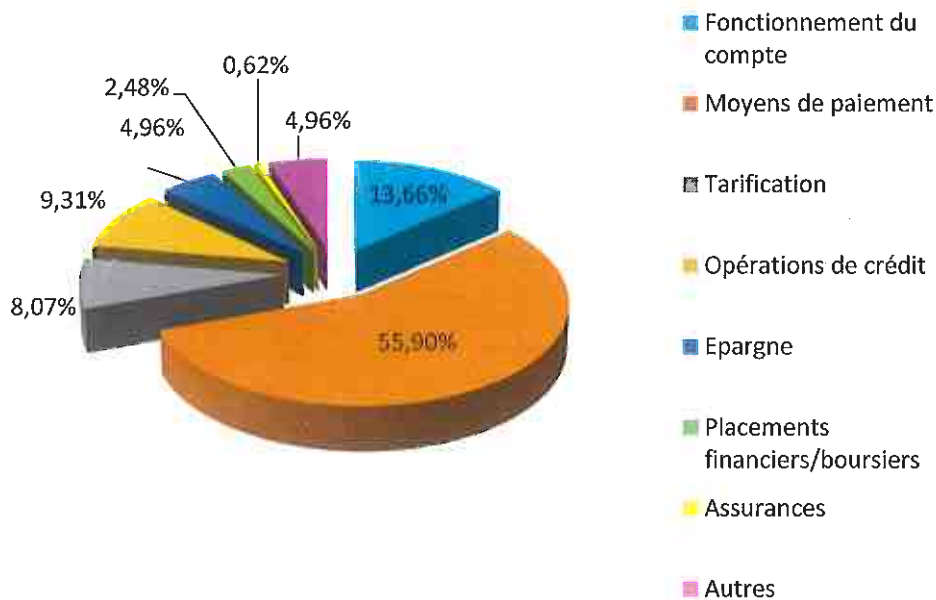
Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence sont liés pour une grande majorité à des domaines ne concernant pas le médiateur.

Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDiateur
Fonctionnement du compte : 13.66 %			
Ouverture, clôture, transfert de compte	14	8.69%	3
Découvert autorisé/non autorisé	0	0%	0
Interdiction bancaire	4	2.48%	0
Contestations d'écritures...	4	2.48%	1
Moyens de paiement : 55.90%			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de	57	35.40%	53

délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)			
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	4	2.48 %	1
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	29	18.01 %	21
Tarification : 8.07 %			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	10	6.21 %	1
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0%	0
Tarification / autres	3	1.86%	0
Opérations de crédit : 9.31%			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	15	9.31%	3
Epargne :4.96%			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	8	4.96%	3
Placements financiers et boursiers 2.48 %			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	4	2.48 %	1
Assurances :0.62 %			
	1	0.62%	1
Autres : 4.96 %			
	8	4.96 %	0
TOTAL	161	100 %	88

MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Les Moyens de paiement : 90 en 2023 contre 126 en 2022
- Les Opérations de crédit : 15 en 2023 contre 30 en 2022
- Les Placements financiers et boursiers : 4 en 2023 contre 8 en 2022
- L'Epargne : 8 en 2023 contre 10 en 2022

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

- Le Fonctionnement du compte : 22 en 2023 contre 14 en 2022

On peut relever une stagnation des réclamations portant sur :

- Tarification : 13 en 2023 contre 13 en 2022
- Assurance : 1 en 2023 contre 1 en 2022

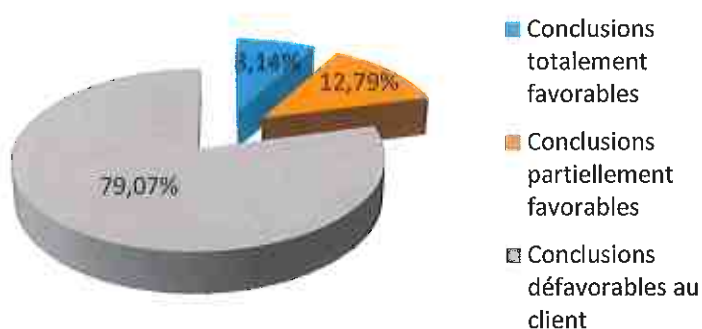
Malgré tout, les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) reste très largement majoritaires mais en baisse (90 en 2023 contre 126 en 2022), comme dans les autres médiations.

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	7	8.14 %
Partiellement favorables au client	11	12.79 %
Défavorables au client	68	79.07%
TOTAL	86*	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 baisse des avis favorables au client par rapport à 2022 (30 en 2022 contre 18 en 2023 soit environ 25 % en 2022 contre 21 % en 2023).

Ce taux qui peut paraître faible s'explique essentiellement par le fait que dans la très grande majorité des cas de dossiers qualifiés de fraude par les clients, il s'agit en réalité d'escroqueries dont les clients sont très souvent acteurs actifs avec validation par Secur'pass et pour lesquels, il est difficile de leur donner raison, même en équité sauf cas exceptionnels...

Ce taux, le plus faible des médiations gérées par le Médiateur devra être amélioré de façon très significative dès 2024 afin de se rapprocher de l'objectif de 40 % de réponses favorables aux clients.

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

En revanche, on assiste à une baisse des 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 compter 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 6.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	100€	50€
Maximum par dossier	4000€	1350€
Moyenne	1004.23€	554.85 €

6 – Exemple de médiation

1° Dans le cadre de son assurance vie, le client réclamait le remboursement de pénalités de retard et de frais d'intervention.

En effet, le client manifestait son mécontentement quant au délai excessif de traitement du remboursement à échéances des crédits, soldés par une opération de rachat partiel sur son contrat d'Assurance-Vie Nuances Plus.

D'après les documents fournis, le médiateur a constaté qu'en mars 2021, le client a rencontré son Conseiller en Agence pour une demande de rachat sur son contrat d'Assurance Vie Nuances Plus.

Toutefois, la demande d'information complémentaire à retourner signée par les clients n'a été adressée qu'au mois d'Avril 2021.

Or, le versement de l'Assurance-Vie n'est intervenu que le 20 Mai 2021 sur le compte de dépôt du client.

Le médiateur a constaté que dans l'intervalle, le client a subi de nombreux désagréments, à savoir la présentation sur son compte de dépôt des prélèvements d'échéances des crédits, des rejets de certaines opérations dont des chèques ayant pour conséquence son interdiction bancaire ainsi que des frais d'incidents.

Le médiateur a demandé à la Caisse d'Epargne le remboursement de la somme de 1 085,16 € correspondant au solde des frais d'intervention (98,15 €) et à la totalité des pénalités de retard (987,01 €).

2 Le client estimait avoir été victime de deux virements frauduleux qui auraient été opérés à son insu à partir de son compte et il demandait donc le remboursement de la somme 4000 euros.

Dans la saisine adressée au médiateur, le client indiquait avoir reçu un SMS de « **CHRONOPOST** ». Puis, au mois d'Août 2023, il aurait reçu un appel téléphonique d'une personne qui s'était présentée comme étant « **du service des fraudes de la Caisse d'Epargne** » pour lui signaler que des paiements à hauteur de 700 euros étaient en cours sur son compte courant.

Son interlocuteur lui aurait expliqué qu'afin de sécuriser son compte épargne, il fallait transférer son argent sur un compte sécurisé de l'assurance BPCE.

Le médiateur a d'abord expliqué au client que ce type d'escroquerie appelé « vishing » résulte de la réponse à un SMS frauduleux, comme celui provenant soi-disant de « **CHRONOPOST** » par le biais duquel, il a donné les coordonnées de sa carte bancaire.

Ensuite, le médiateur a rappelé au client que l'escroc avait nécessairement besoin du concours de sa victime pour effectuer ce type de fraude.

Or, après vérification, auprès du service monétique de la Banque il ressortit que l'ajout du compte externe bénéficiaire et les virements contestés ont été confirmés par le dispositif « SECUR'PASS » qui répond aux normes sécuritaires dans le cadre de la DSP2 appelé « Authentification Forte » par l'utilisation de la fonction biométrique ou par la saisie d'un code secret que le client a préalablement défini via l'application mobile.

Le médiateur a donc estimé qu'il y avait eu forcément un manquement de la part du client puisque les opérations ne pouvaient être réalisées sans la validation de ce dernier.

Surtout que le client avait été prévenu par la banque de la recrudescence des tentatives de fraudes par SMS et par courriel sur sa messagerie sécurisée et son adresse mail personnelle à plusieurs reprises.

Il était clairement rappelé les mentions suivantes : « Ne communiquez JAMAIS de code ou mot de passe par tel/mail. Votre banque ne vous demandera JAMAIS ces informations confidentielles ».

« Si vous recevez un appel du Service des fraudes vous pressant d'annuler une opération en cours (achat ou virement), **RACCROCHEZ IMMEDIATEMENT et contactez votre agence. Ne communiquez jamais aucun code ou mot de passe** ».

Ce message s'affichait également lors de chaque connexion sur l'application BANXO ou sur le site Direct Ecureuil Internet, aussi bien pour une simple consultation de vos comptes que pour la confirmation d'opération ou d'un paiement.

Toutefois, à titre exceptionnel, le médiateur a demandé à la banque le remboursement d'une somme forfaitaire de 1 350 euros.

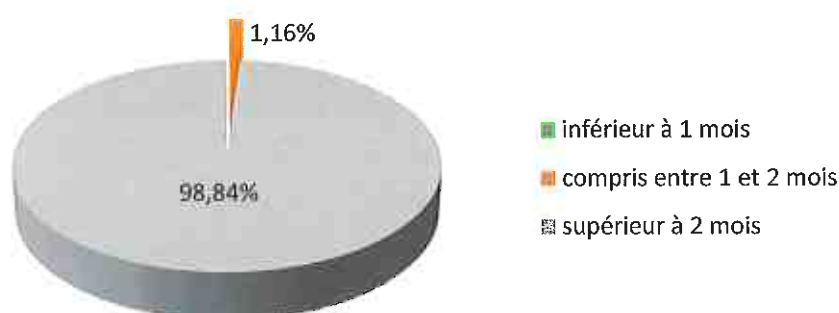
Cette solution a été acceptée par les deux parties.

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	1	1.16%
Supérieur à 2 mois	85	98.84%
TOTAL	86*	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	18	100%
AVIS NON SUIVI	0	0 %
TOTAL	18	100 %

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

Toutefois, le médiateur a été confronté à deux cas qui sont les suivants :

Dans un dossier, le client a refusé de suivre l'avis du médiateur et la banque n'a donc pas pu procéder au remboursement préconisé par le médiateur.

Et dans un autre, le client n'a pas répondu à l'avis du médiateur et la banque n'a donc pas pu procéder au remboursement préconisé par le médiateur.

b) Par le consommateur

En 2023, on compte 31 refus du consommateur sur les avis rendus par le médiateur (tous avis confondus).

8.2 Perspectives

1- 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, voire 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 de la Caisse d'Epargne Côte d'Azur .

P.J. :

- Contrat de mission du médiateur du 28/07/2022
- Contrat de mission du médiateur clientèle entrepreneurs individuels du 30/06/2022