

**COMPTE RENDU D'ACTIVITE 2022 DU MEDiateUR
DE LA CONSOMMATION
DE LA CAISSE D'EPARGNE LOIRE DROME ARDECHE**

Préambule

Le présent compte rendu de l'activité 2022 respecte la trame de présentation proposée par le Comité de la Médiation Bancaire.

Il est transmis, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, au Président de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, au Gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier.

La notion de *courriers reçus* recouvre l'ensemble des courriers adressés au Médiateur avant toute décision d'orientation par ce dernier.

La notion de *dossiers recevables* traités par le Médiateur concerne les courriers qui ont été traités directement par ce dernier.

Nom de l'établissement, code interbancaire CIB et période concernée

CELDA- CAISSE D'EPARGNE LOIRE DROME ARDECHE Code 14265

Le présent rapport concerne l'activité de médiation du 1^{er} au 31 décembre 2022.

Coordonnées du médiateur

Adresse postale à laquelle les clients peuvent faire parvenir leurs réclamations :

**Monsieur le Médiateur de la Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche
Boite Postale 60022
71120 CHAROLLES**

Il peut être contacté également sur son site dédié. L'adresse du Médiateur figure aussi bien sur les relevés de compte adressés à la clientèle que sur le site internet de la CELDA.

La procédure de saisine est exclusivement écrite.

Conditions d'exercice de l'activité du médiateur

Durée du mandat

Conformément aux articles L 613-2 du Code de la consommation, L 614-1 et D 614-1 du Code Monétaire et Financier, l'organe collégial réuni par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) s'est prononcé le 21 juin 2022 en faveur du renouvellement du mandat du médiateur pour une durée de trois ans, soit jusqu'en juin 2025.

Conformément à l'article R 615-5 du Code de la consommation, la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a décidé le, 8 novembre 2022, de confirmer le médiateur de la CELDA et de l'inscrire sur la liste mentionnée au dit article du Code de la consommation en qualité de médiateur de la consommation.

Champ de compétence

Le champ de compétence est celui défini par la Code de la Consommation et le Code monétaire et financier qui limitent précisément le périmètre de la médiation entre un client-consommateur et la banque aux litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus. Il est rappelé dans la Charte de la Médiation Bancaire mise à la disposition de la clientèle. Il exclut les litiges relatifs à la politique commerciale de la Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche et ceux relatifs aux services non bancaires et non financiers, ceux relevant du droit des assurances, ainsi que ceux résultant des performances des produits directement liés à l'évolution des marchés financiers, ces derniers étant du ressort du médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers.

Le processus de médiation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du client-consommateur. Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Les dossiers hors champ de compétence sont transmis à la banque pour prise en charge par les différents services.

Procédure de traitement des réclamations

Toutes les demandes reçues à l'adresse postale spécifique ou internet du Médiateur sont prises en charge par ce dernier dès réception. Les courriers font l'objet d'un traitement permettant de s'assurer que le différend exposé n'est pas exclu du champ de compétence de la médiation. Sont ainsi systématiquement écartées les demandes émanant de clients personnes morales ou de clients agissant pour des besoins professionnels, celles mentionnant une procédure judiciaire en cours ou ayant un objet ne relevant pas de la médiation.

La procédure de traitement en vigueur permet de respecter le principe selon lequel le Médiateur n'intervient qu'en dernier ressort après prise de position explicite de la Caisse d'Epargne sur la réclamation.

Méthode d'analyse des requêtes

La médiation de la consommation doit conjuguer plusieurs règles de droit, s’efforcer de les mettre en juste perspective dans chacun des dossiers qu’elle est amenée à connaître, mais aussi tenir compte des circonstances et du contexte qui ont vu naître le litige. Il s’agit, une fois rappelées les règles de droit, de porter sur la demande du « client consommateur » une appréciation en équité qui puisse contribuer à l’amélioration générale du niveau de satisfaction des utilisateurs de services financiers ainsi qu’à l’élévation du niveau de qualité de la banque.

L’équité est en effet un principe auquel le médiateur soumet l’analyse des demandes exprimées par les clients avant d’élaborer une proposition, chaque saisine méritant une évaluation au regard de la situation particulière de la personne exposant ses griefs.

Evolution de l’activité

Ainsi qu’il était possible de l’anticiper fin 2021, nous avons connu une forte croissance de notre activité en 2022 due à l’accroissement significatif des escroqueries sur internet mais aussi à un plus grand nombre de saisines recevables à la médiation.

- Les dossiers reçus sur l’année 2022 s’élèvent à **169** contre 133 en 2021(+**27%**) et **130** réclamations ont fait l’objet d’une proposition de médiation contre 85 l’exercice précédent (+**53%**).
- Seules 37 des demandes (22% du total) ont été transmises via internet sur le site du Médiateur.
- **5** demandes ont été écartées car hors du champ de compétence de la médiation et ont toutes fait l’objet d’une réponse écrite. Les autres requêtes ont fait l’objet d’une demande de communication des échanges de correspondance avec l’agence ou le SRC permettant d’établir que toutes les voies de recours internes à la banque avaient été épuisées.
- Il est à relever que près de 13 % des requêtes adressées au Médiateur n’ont jamais fait l’objet d’une réclamation préalable auprès des services de la banque contre 32% en 2021.

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	
Litige ne concernant pas la banque	
Faits légalement prescrits	

Action contentieuse en cours	1
Opération de crédit	3
Épargne	
Assurances	
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	
Surendettement	
Comptes professionnels	1
Autres	

Origine de la saisine du Médiateur

	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	126
Par l'intermédiaire d'associations	2
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	2
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Autres	
Total	130

Nombre de réclamations reçues

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur	130
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	33
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	6
Total des réclamations reçues	169

Analyse par thème des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables et traités par le médiateur
Fonctionnement du compte :		
Ouverture, clôture, transfert de compte	1	1
Découvert autorisé/non autorisé		
Interdiction bancaire		
Contestations d'écritures, gestion du compte	4	3
Moyens de paiement :		
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i>)	91	78
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i>)	1	1
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement...</i>)	27	23
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	1	0
Tarification/fonctionnement de compte titres	1	1
Tarification/autres		
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	12	6
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)		
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i>)	6	1
Assurances	8	4
Autres (<i>frais de succession, chargeback...</i>)	17	12
Total Général	169	130

Moyens de paiements :

Les réclamations concernant les moyens de paiement connaissent une progression très importante par rapport à l'exercice précédent (70,5% des dossiers reçus et 73 % des propositions du Médiateur) et constituent le premier motif de recours à la médiation.

Il s'agit essentiellement de contestations d'opérations de paiement par cartes bancaires qui représentent 78 % des propositions du Médiateur au titre des moyens de paiement et ce malgré la proposition systématique faite par la banque à sa clientèle de mise en place du système d'authentification forte SECURPASS, répondant aux exigences de la DSP2 et réputé garantir la sécurité des transactions en ligne.

La grande majorité des incidents se trouve liée à des escroqueries sur fond d'hameçonnage, d'arnaque vocale ou d'usurpation d'identité électronique dont l'usage s'est largement développé depuis quelques années, les escrocs abusant de la confiance des personnes les plus vulnérables qui leur confient, en réponse à des messages téléphoniques ou électroniques frauduleux, l'ensemble de leurs identifiants bancaires et participent ainsi à leur propre infortune.

L'usurpation de numéros téléphoniques, non sanctionnée aujourd'hui par la loi, permet des démarchages malveillants mettant en confiance des clients qui, croyant avoir affaire à des collaborateurs de la banque, communiquent à leur interlocuteur les données confidentielles de leur compte parmi lesquelles le code SECURPASS qu'ils transmettent croyant annuler une opération suspecte prétendument apparue sur leur compte alors que ce code permet au contraire de valider un paiement qui sera porté au débit de ce compte.

On relève également de nombreux litiges en matière de virements qui concernent essentiellement des virements sortants d'un montant élevé, effectués via internet, un escroc se faisant passer pour un collaborateur de la banque ayant appelé le client en dehors des heures d'ouverture de l'agence l'informant d'opérations suspectes apparues sur son compte qu'il est possible d'annuler à l'aide de l'application bancaire sur son téléphone mobile. Confiant dans le professionnalisme de son interlocuteur, le client suit à la lettre ses instructions et valide au moyen de SECURPASS l'ensemble des transactions. Il est à noter

que, dans la plupart des cas, la demande de retour des fonds auprès de la banque bénéficiaire s'avère inefficace.

La principale difficulté dans le traitement de ces réclamations réside dans l'appréciation du caractère incontestable de la négligence grave du titulaire de la carte qui est souvent opposée par la banque.

Il est important de noter que peu de dossiers ont donné lieu à réparation du préjudice dans la mesure où la négligence ou l'imprudence dans la conservation du moyen de paiement et des données confidentielles a été mise en évidence.

On ne peut que regretter l'insuffisance, par manque de moyens, de la réponse pénale qui, loin de réprimer et de dissuader la délinquance, apparaît, par son absence, un facteur favorisant son expansion.

Fonctionnement du compte et tarification :

Sur l'exercice 2022, les litiges liés au fonctionnement du compte de dépôt ne représentent que 4 % du nombre des saisines et des dossiers recevables étudiés par le médiateur.

- D'une manière générale les demandeurs reconnaissent leur situation irrégulière mais ne comprennent pas que l'établissement bancaire ne les accompagne pas davantage, se contentant d'appliquer d'une manière systématique une tarification ressentie comme injuste en regard de dépassements de courte durée ou de faible montant.
- Il est à noter que les mesures prises par le secteur bancaire en général et la Caisse d'Épargne en particulier concernant les personnes en fragilité financière (procédure Offre à la Clientèle Fragile , OCF) ont permis de réduire de manière très significative les recours à la médiation.
- Quelques réclamations concernant la non-exécution immédiate des demandes de clôture de compte ou de transfert des avoirs au profit d'un autre établissement bancaire sont relevées ainsi que quelques contestations de décisions de clôture de comptes prises

à l'initiative de la banque qui trouvent leur origine dans un comportement inapproprié du client.

Opérations de crédit

- 12 saisines concernant les opérations de crédit cette année, soit 7% des réclamations de l'année et 5,5 % des propositions du Médiateur.
- Les différends concernent principalement le calcul des intérêts intercalaires ainsi que la contestation de la date de mise en amortissement de prêt à taux zéro.

Analyse des réclamations traitées par le médiateur

Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	26	130
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		96
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		34

Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables aux clients

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	11
	Conclusions partiellement favorables	6
Conclusions défavorables au client		113

Nombre de cas où l'avis du médiateur a été suivi

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	Totalement	17
	Partiellement	0
Avis du médiateur non suivi		0

Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnités
Minimum par dossier	151	89
Maximum par dossier	148500	1450
Moyenne	5205	671

Renseignements complémentaires

La communication

Outre les communications réglementaires obligatoires, le compte rendu d'activité du Médiateur est communiqué au Directoire de la Caisse d'Épargne Loire Drôme Ardèche.

Il est également transmis à la Direction Qualité ainsi qu'au Service Relations Clientèle.

Il est mis en ligne sur le site du Médiateur.

Le cercle des Médiateurs Bancaires

Les finalités de ce groupement de professionnels spécialisés dans la médiation bancaire sont multiples :

Promouvoir, développer et favoriser le recours à la médiation bancaire par tous moyens appropriés, offrir à ses membres un lieu d'échange, d'information et de formation.

Formuler à leur usage des recommandations et des guides de bonnes pratiques.

Christian WERRA
Médiateur de la consommation de la
Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche
26 mai 2023