

**COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2019 DU MEDIATEUR
DE LA CAISSE D'EPARGNE
LOIRE DROME ARDECHE**

Préambule

Le présent compte rendu de l'activité 2019 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

Un contrat de Mission du Médiateur lie également le Médiateur de la CELDA avec la **BPBFC- BANQUE POPULAIRE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE Code 10807**

Le présent rapport concerne l'activité de médiation du 1^{er} au 31 décembre 2019.

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

Suite à la désignation effectuée le 15 juillet 2016 par l'organisme collégial paritaire constitué par le Comité Consultatif du Secteur Financier, en vertu de l'article 614-1 du Code Monétaire

et Financier, ainsi que de la décision de La Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, le contrat de mission du Médiateur de la Caisse d'Epargne Loire Drôme Ardèche a été reconduit pour une durée de trois années à compter du 26 février 2018.

Champ de compétence

Le champ de compétence est celui défini par le Code de la Consommation et 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.

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.

Évolution de l'activité

- Les dossiers reçus sur l'année 2019 s'élèvent à **106** contre 129 en 2018 et **50** réclamations ont fait l'objet d'une proposition de médiation contre 61 l'exercice précédent.
- **9** 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 fourniture 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 53 % des requêtes adressées au Médiateur n'ont jamais fait l'objet d'une réclamation préalable contre 60% en 2018.

Motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	1
Litige ne concernant pas la banque	3
Faits légalement prescrits	
Action contentieuse en cours	
Opération de crédit	2
Épargne	
Assurances	
Placements boursiers et financiers	
Politique tarifaire	
Surendettement	
Comptes professionnels	3
Autres	

Origine de la saisine du Médiateur

	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	46
Par l'intermédiaire d'associations	3
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	1
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Autres	
Total	50

Nombre de réclamations reçues

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur	50
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	47
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	9
Total des réclamations reçues	106

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	5	2
Découvert autorisé/non autorisé	1	
Interdiction bancaire	5	1
Contestations d'écritures, gestion du compte	13	5
Moyens de paiement :		
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i>)	24	18
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>)		
Ventes avec primes		
Ventes groupées		
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	16	4
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres		
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	14	8
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	5	3
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i>)	2	1
Assurances	3	2
Autres (<i>frais de succession, chargeback...</i>)	8	5
Total Général	97	50

Fonctionnement du compte et tarification :

- L'application des frais et commissions bancaires avec les contestations d'écriture, sont en retrait sensible sur l'exercice précédent (17 % des réclamations reçues et 8 % des réponses faites par le Médiateur)
- Les demandeurs sont pour la plupart en difficulté financière et se plaignent à la fois du caractère disproportionné du montant des frais facturés et de leurs revenus ou moyens financiers
- 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 semble apparaître que l'offre de tenue de compte réservée à la clientèle fragile soit encore à parfaire tant en agence qu'au niveau des clients pour une acceptation plus systématique

Opérations de crédit :

- Les différends liés aux prêts immobiliers sont en nette croissance cette année et représentent 14% du total des réclamations et 16% des propositions du médiateur
- Les principaux motifs de réclamations concernent les refus de réaménagement ou de renégociation des crédits en cours de remboursement mais aussi les facturations d'intérêts intercalaires dont le principe semble ne pas être souvent compris par les emprunteurs ou d'indemnité de résiliation anticipée. Les contestations de calcul de TEG n'ont concerné que deux dossiers cette année
- A noter, comme en 2018, pas de réclamation concernant de prêt à la consommation

Exemple de médiation :

Madame P. conteste la date de départ de l'amortissement de son prêt immobilier fixée au 10 janvier 2019 au motif que les travaux financés par ce prêt étaient achevés depuis juillet 2017 et demande le remboursement des frais intercalaires perçus par la banque sur la période août 2017-décembre 2018. Les conditions générales du prêt prévoient la mise en amortissement du crédit dès le déblocage total de la somme empruntée qui s'élève à 103000 €. Une somme de 1200 € n'ayant fait l'objet d'aucune demande de déblocage de la part du client, à l'issue de la période 24 mois à compter de la mise en place du prêt, le montant de ce dernier a été automatiquement recalculé sur la base des sommes réellement débloquées, soit 101800 € et le prêt mis en amortissement.

Une négligence de la cliente dans la gestion des demandes de déblocage de fonds apparaît être à l'origine de ce différend pour lequel la responsabilité de banque ne peut être recherchée.

Epargne :

- Ce secteur représente 5 % des réclamations de l'année et 6 % des interventions du Médiateur
- Les saisines relatives aux PERP sont en sensible diminution mais avec mise en cause quasi systématique de la banque pour défaut de conseil lors de la souscription des contrats

- Elles émanent pour la plupart de clients ayant souscrit ce produit plusieurs années auparavant et qui, confrontés à des difficultés financières, ne peuvent disposer de leur épargne que dans les limites imposées par le législateur

Exemple de médiation :

Monsieur S. conteste le refus par la banque, au motif de prescription, de procéder au remboursement de 9 bons d'épargne d'une valeur nominale individuelle de 1500 € souscrits en juillet 2001.

Après analyse, le refus de la banque apparaît totalement fondé, les bons émis pour une durée de 5 ans auraient dû être présentés au remboursement dans les 10 années de leur échéance à peine de prescription du capital. Quant aux intérêts, ils étaient automatiquement prescrits 5 années après leur mise en paiement. Ces informations sont clairement stipulées au verso des bons et ne pouvaient être ignorées.

Moyens de paiements :

Les réclamations concernant les moyens de paiement (26% des dossiers reçus et 38 % des propositions) relèvent essentiellement de contestations d'opérations cartes bancaires avec une croissance significative des incidents liés à un paiement par internet ou d'une opération de phishing

A l'analyse, il apparaît évident que, dans bien des cas, l'origine des différends soit à rechercher dans l'usage frauduleux des coordonnées bancaires par des proches ou des membres du cercle de famille

Des contestations apparaissent mettant en cause la fiabilité du système 3D Secure

On note également une tendance lourde de tenter de faire systématiquement imputer à la banque la responsabilité de litiges de nature purement commerciale

Exemples de médiation :

Monsieur C., 83 ans, après un achat réglé avec sa carte bancaire dans un commerce de proximité est suivi dans l'ascenseur de son domicile par deux individus qui détournent son attention et lui dérobent son portefeuille, ce dont il se rend compte une demi-heure plus tard et procède immédiatement à l'opposition de sa carte (12h30). Deux retraits sont effectués à 12h01 et 12h03 pour un total de 1000 €. La banque refuse le remboursement de cette somme au motif que les opérations contestées ont été réalisées avant l'opposition de la carte et qu'elles ont été effectuées au moyen de la carte et du code confidentiel.

En cas de vol ou de perte, le titulaire d'une carte de paiement qui a effectué la mise en opposition dans les meilleurs délais ne supporte intégralement la perte subie que s'il a agi avec négligence constituant une faute grave. Il appartient à la banque de rapporter cette preuve et la circonstance que la carte ait été utilisée par un tiers avec composition du code confidentiel n'est, à elle seule, pas susceptible de constituer la preuve d'une telle faute.

Proposition du Médiateur : remboursement par la banque de la somme de 1000 €.

Autres :

A noter en fin d'exercice 2019 l'apparition de réclamations liées à la procédure de chargeback.

Analyse des réclamations traitées par le médiateur

Délais de réponse

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	21	50
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		34
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		13
Dossiers traités dans un délai supérieur à 2 mois		3

Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables au client

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	6
	Conclusions partiellement favorables	5
Conclusions défavorables au client		39

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	Totalement	10
	Partiellement	0
Avis du médiateur non suivi		1

Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	16	50
Maximum par dossier	33000	1100
Moyenne	3265	581

Renseignements complémentaires

La communication

Outre les communications réglementaires obligatoires, le compte rendu d'activité du Médiateur est communiqué au Directoire de la Caisse d'Epargne 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
Avril 2020