

**COMPTE RENDU D'ACTIVITE 2024 DU MEDiateUR
DE LA CONSOMMATION
DE LA CAISSE D'EPARGNE LOIRE DROME ARDECHE**

Préambule

Le présent compte rendu de l'activité 2024 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 2024.

Coordonnées du médiateur

Adresse postale à laquelle les clients-consommateurs 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 qui doit justifier avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans la charte de la médiation.

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 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.

Les demandes recevables selon les critères du Code de la consommation et du Code monétaire et financier sont transmises par le médiateur, via courrier électronique, et après vérification de l'accord préalable du client au correspondant désigné par la Caisse d'Epargne.

Au vu des réponses obtenues de la part de ce dernier, un accusé de réception est systématiquement adressé au client dans les cinq jours selon trois options possibles :

- Renvoi pour examen au second niveau (en général par le Service Relations Clientèle)
- Refus de médiation car hors champ de compétence à l'origine
- Acceptation de la saisine et engagement de réponse dans les trois mois.

Dans ce dernier cas, la Caisse d'Epargne est invitée à fournir au médiateur tous les éléments nécessaires à l'instruction du dossier Et elle est destinataire de tous les échanges courrier avec le client.

Toutes les propositions, y compris les refus de médiation sont rendus par le médiateur lui-même et signées par ses soins. Une copie est adressée à la Caisse d'Epargne le jour même de l'envoi au client.

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

Le niveau d'activité du Médiateur, qui avait connu une forte croissance en 2022 et 2023, due à l'accroissement significatif des escroqueries sur internet mais aussi à un plus grand nombre de saisines recevables à la médiation, est en sensible diminution sur 2024.

- Les dossiers reçus sur l'année 2024 s'élèvent à **137** contre 165 en 2023 (-16%) et **100** réclamations ont fait l'objet d'une proposition de médiation contre 123 l'exercice précédent (-19%) et 130 en 2022.
- 61 demandes (45% du total) ont été transmises via internet sur le site du Médiateur, au niveau en pourcentage de l'exercice précédent.
- **14** 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 17 % des requêtes adressées au Médiateur n'ont jamais fait l'objet d'une réclamation préalable auprès des services de la banque contre 24% en 2023.

	Nombre de dossiers concernés
Absence de litige	2
Litige ne concernant pas la banque	3
Faits légalement prescrits	
Action contentieuse en cours	
Opération de crédit	4
Épargne	1
Assurances	3
Placements boursiers et financiers	1
Politique tarifaire	
Surendettement	
Comptes professionnels	
Autres	1

Origine de la saisine du Médiateur

	Nombre de dossiers reçus concernés
Par le client	92
Par l'intermédiaire d'associations	4
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	4
A l'initiative de l'établissement de crédit	
Autres	
Total	100

Nombre de réclamations reçues

Réclamations	Nombre
Réclamations recevables traitées par le médiateur	100
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	23
Réclamations que le médiateur a estimées hors du champ de sa compétence	14
Total des réclamations reçues	137

Analyse par thème des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nombre de dossiers jugés recevables par le médiateur
Fonctionnement du compte :		
Ouverture, clôture, transfert de compte	5	2
Découvert autorisé/non autorisé	1	
Interdiction bancaire		
Contestations d'écritures, gestion du compte	5	1
Moyens de paiement :		
Cartes bancaires (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...</i>)	63	54
Chèques (<i>suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...</i>)	2	2
Autres moyens de paiement (<i>virement, prélèvement...</i>)	21	18
Tarification :		
Tarification/fonctionnement de compte de dépôt	1	
Tarification/fonctionnement de compte titres		
Tarification/autres		
Opérations de crédit (<i>refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation, ...</i>)	10	5
Épargne (<i>CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...</i>)	4	3
Placements financiers/boursiers (<i>opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...</i>)	6	0
Assurances	8	4
Autres (<i>défaut de conseil, litige commercial, litige fiscal</i>)	15	11
Total Général	137	100

Moyens de paiements :

Les réclamations concernant les moyens de paiement connaissent une relative stabilité par rapport à l'exercice précédent (63% des dossiers reçus et 74 % 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 ou par virement d'un montant nettement supérieur aux années précédentes et ce malgré le système d'authentification forte SECURPASS, répondant aux exigences de la DSP2 et réputé garantir la sécurité des transactions en ligne.

Il est rappelé que l'utilisateur de la carte bancaire doit prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses moyens de paiement et doit, sans tarder, informer son établissement en cas de perte, de vol, de détournement ou de toute utilisation non autorisée.

En cas d'opération non autorisée signalée par l'utilisateur, le prestataire des services de paiement du payeur doit rembourser immédiatement au payeur le montant de l'opération non autorisée, sauf à prouver un agissement frauduleux ou la négligence grave du client.

La grande majorité des incidents se trouve liée à des escroqueries sur fond d'hameçonnage, de fraude au faux conseiller 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 d'un service de la banque, toujours non sanctionnée à ce jour 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, principalement de virements instantanés 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 client 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 du client-consommateur dans la conservation du moyen de paiement et des données confidentielles a été mise en évidence.

On ne peut que regretter l'insuffisance 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

Sur l'exercice 2024, les litiges liés au fonctionnement du compte de dépôt représentent 5 % du nombre des saisines et 4 % des dossiers recevables étudiés par le médiateur.

- 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 depuis plusieurs années de réduire, cette année encore, de manière très significative les recours à la médiation.
- Quelques réclamations concernant des 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

- 10 saisines concernant les opérations de crédit cette année, soit 7% des réclamations de l'année et 4 % des propositions du Médiateur.
- Les différends concernent principalement le calcul des intérêts intercalaires ainsi que la contestation de la date de mise en amortissement des crédits immobiliers ainsi les modalités de remboursement anticipé.
- Plusieurs saisines ont eu pour thème des refus de prêt ou d'aménagement de concours en place. Ce type de litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

L'établissement bancaire est en effet le seul juge de l'appréciation du risque et il n'appartient pas au médiateur de se prononcer sur le bien-fondé d'un refus.

Autres litiges

Plusieurs saisines ont concerné des commandes effectuées sur le net et non suivies de livraison. Il a été rappelé aux clients-consommateurs qu'il n'incombe pas à la banque de se substituer au bénéficiaire du paiement pour régler le différend commercial qui les oppose à ce dernier.

Analyse des réclamations traitées par le médiateur

Délais de réponse

L'article R 612-5 du Code de la consommation prévoit que l'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de quatre vingt dix jours à compter de la notification de recevabilité établie par le médiateur. Ce délai peut être prolongé en cas de litige complexe.

Le délai de réponse se définit en jours calendaires entre la date à laquelle le médiateur avise le client de la recevabilité de sa demande et celle à laquelle le courrier de réponse intégrant la proposition de solution est expédié.

	En jours	Nombre de dossiers concernés
Délai moyen de réponse	23	100
Dossiers traités dans un délai inférieur à 1 mois		71
Dossiers traités dans un délai compris entre 1 et 2 mois		29

Nombre de conclusions de médiation favorables et défavorables aux clients

Conclusions		Nombre de dossiers concernés
Conclusions favorables	Conclusions totalement favorables	7
	Conclusions partiellement favorables	5
Conclusions défavorables au client		88

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

Suivi des avis		Nombre de dossiers concernés
Avis du médiateur suivi	Totalement	12
	Partiellement	0

Avis du médiateur non suivi	0
-----------------------------	---

Aspects financiers

	Montant du préjudice invoqué	Montant des rétrocessions et indemnisations
Minimum par dossier	59	100
Maximum par dossier	100000	7759
Moyenne	3966	1310

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'Épargne Loire Drôme Ardèche
26 avril 2025