

Rapport d'activité 2019

Médiation

CAISSE D'ÉPARGNE ÎLE-DE-FRANCE

BANQUE BCP

BANQUE DE TAHITI

BANQUE DE NOUVELLE CALEDONIE

Sommaire

Introduction

Le médiateur, la procédure de médiation et le champ d'intervention

1 - Les chiffres de l'année 2019

2 – Les thèmes principaux

3 – La teneur des propositions de solution

4 – Les délais de traitement

5 – Le suivi des propositions du Médiateur

Conclusion

Introduction

Conformément à l'article L.316-1 du Code Monétaire et Financier et des articles L.611-1 à 616-3 du Code de la Consommation, la Caisse d'Epargne Ile-de-France (CEIDF) a mis en place une procédure de médiation gratuite afin de résoudre les litiges subsistant entre elle et sa clientèle non professionnelle (particuliers uniquement).

Depuis septembre 2013, Monsieur Dominique LARTIGUE a été désigné par le Directoire de la CEIDF en tant que Médiateur pour une durée initiale d'un an et a été renouvelé dans ces fonctions.

Monsieur LARTIGUE a ensuite été désigné par l'organe collégial présidé par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) pour un premier mandat de trois ans le 22 mars 2016. Il a sollicité son inscription sur la liste des médiateurs de la consommation établie par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) et son dossier a été validé en juin 2017. La CECMC a décidé de l'inscrire sur la liste européenne des médiateurs de la consommation au titre de la médiation de la Caisse d'Epargne Ile-de-France, le 11 octobre 2018. L'organe collégial présidé par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) s'est prononcé en faveur d'un nouveau mandat de 3 ans pour Dominique LARTIGUE le 9 août 2019.

Le site internet pour le médiateur de la CEIDF a été ouvert au public, le 5 novembre 2018, et son activité n'a cessé de croître depuis.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, un nouvel accord de partenariat a été également signé entre la CEIDF et la Banque BCP, sa filiale, afin de faire traiter les dossiers de médiation de la consommation de ses clients par l'intermédiaire du dispositif de médiation de la CEIDF. La procédure de désignation et d'inscription de Dominique LARTIGUE sur la liste des médiateurs de la consommation au titre de la médiation de la Banque BCP est en cours.

Par ailleurs, Dominique LARTIGUE traite les dossiers de médiation des clients de la Banque de Tahiti et de la Banque de Nouvelle Calédonie. Le traitement des dossiers de ces deux banques relève toutefois de la médiation bancaire (conformément à l'article L.316-1 du Code Monétaire et Financier dans sa rédaction de 2013) et non du processus de la médiation de la consommation, lequel n'est pas applicable dans ces territoires d'Outre-Mer.

Le médiateur

Le médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. La mission du Médiateur consiste à rechercher un accord amiable à tout litige pouvant exister entre la CEIDF, la Banque BCP, la Banque de Tahiti ou la Banque de Nouvelle Calédonie et le client, en formulant dans le cadre règlementaire existant, des propositions de solution et des recommandations.

Il ne communique pas directement avec les services de la Caisse d'Epargne ou des autres banques, mais exclusivement avec le correspondant que celle-ci lui désigne. Il ne reçoit aucune instruction dans le traitement des dossiers, il s'engage à les étudier et à apprécier de manière impartiale les arguments des deux parties, le client consommateur et la banque.

Le Médiateur vérifie que le client justifie avoir bien tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de sa banque par une réclamation écrite, d'abord à son agence, puis au Service Relations Clientèle, et le cas échéant que la réclamation auprès du Service Relations Clientèle a été bien effectuée depuis plus de deux mois et moins d'un an.

Le Médiateur et son équipe sont tenus au secret professionnel.

Par ailleurs et conformément à la nouvelle législation qui insiste sur le niveau et la qualité de la formation des médiateurs, le médiateur est adhérent au Cercle des Médiateurs Bancaire (CMB), dont il est membre fondateur.

Le CMB propose régulièrement des séminaires portant sur l'évolution de la réglementation et de la jurisprudence. Ils permettent d'échanger avec d'autres médiateurs sur l'évolution des comportements et les thèmes identiques rencontrés.

Plusieurs séminaires ont été organisés en 2019 portant sur les domaines ci-dessous :

- Echanges sur les bonnes pratiques
- Actualité Juridique
- Moyens de paiement et sécurité des moyens de paiement
- Rencontre avec la Présidente de la CNIL
- Revue de jurisprudence

La procédure de médiation

La médiation est une procédure gratuite pour le consommateur. Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert.

Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le médiateur et en supportent les frais. Le coût relatif à la transmission des documents au médiateur (affranchissement, photocopies...) est également à la charge de la partie concernée. Le médiateur peut demander à rencontrer le consommateur.

Le médiateur de la Caisse d'Épargne Ile-de-France peut être saisi par écrit, par voie postale à l'adresse ci-dessous :

Monsieur le Médiateur de la consommation de la CEIDF
TSA 31359
75621 PARIS Cedex

Ou en ligne, sur le site qui lui est propre et qui est ouvert depuis le 6 novembre 2018 :

www.mediateur-ceidf.fr

Pour la Banque BCP, la saisine s'effectue uniquement par voie postale, dans l'attente de l'inscription du médiateur sur la liste des médiateurs de la consommation pour la Banque BCP :

Monsieur le Médiateur de la Banque BCP
TSA 31359
75621 PARIS Cedex

Quant aux Banques de Nouvelle Calédonie et de Tahiti, l'adresse de saisine est la suivante :

Monsieur le Médiateur Bancaire
TSA 31359
75621 PARIS Cedex

Champ d'intervention

En 2019, le médiateur a été en charge des dossiers émanant des clients de la CEIDF, de la Banque BCP, de la Banque de Tahiti et de la Banque de Nouvelle Calédonie.

Le médiateur intervient après épuisement des voies de recours internes, auprès de l'agence de domiciliation du consommateur, puis du Service Relations Clientèle de la banque.

Il est compétent pour les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la banque, en matière d'opérations de banque, de services d'investissement et de produits d'épargne.

Son champ d'action exclut les litiges relatifs à la politique générale de chaque établissement.

Enfin, un litige ne peut être examiné par le médiateur si celui-ci a précédemment été examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

La saisine s'effectue dans la majorité des cas par le client lui-même, mais certains dossiers peuvent parvenir au médiateur par l'intermédiaire d'un tiers : avocat, protection juridique, association de consommateurs, personne de la famille...

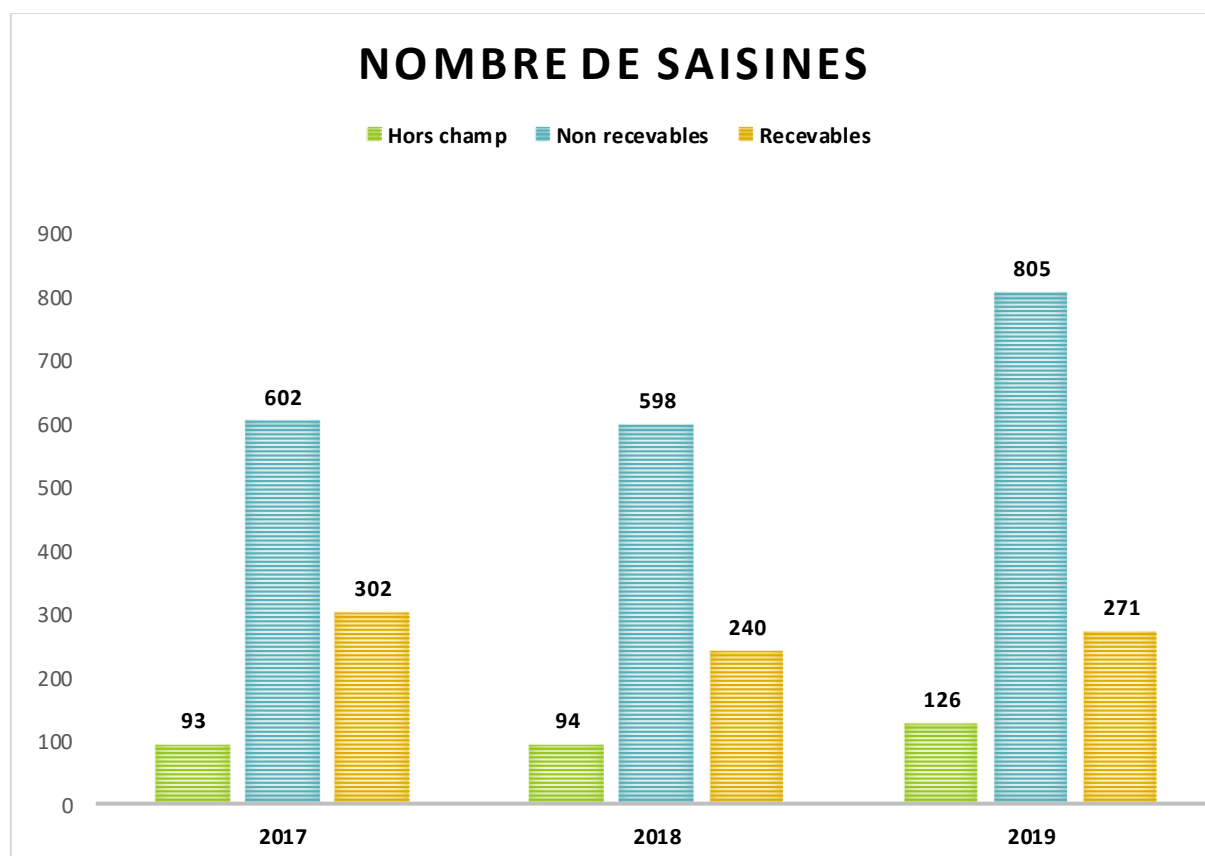
1- Les chiffres de l'année 2019

1-1- Clients de la Caisse d'Epargne Ile-de-France

- Nombre de litiges soumis : *

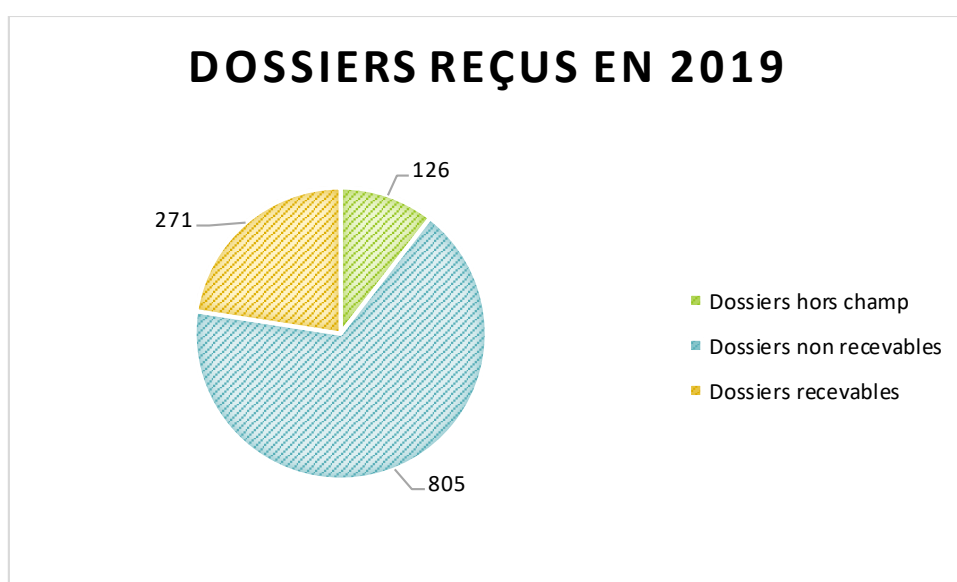
Recevabilité	2017		2018		2019	
Dossiers hors champ	93	9,33%	94	10%	126	10%
Dossiers non recevables	602	60,38%	598	64%	805	67%
Dossiers recevables	302	30,29%	240	26%	271	23 %
Total des Demandes	997	100%	932	100%	1202	100%

*Evolution et recevabilité par rapport aux deux années antérieures



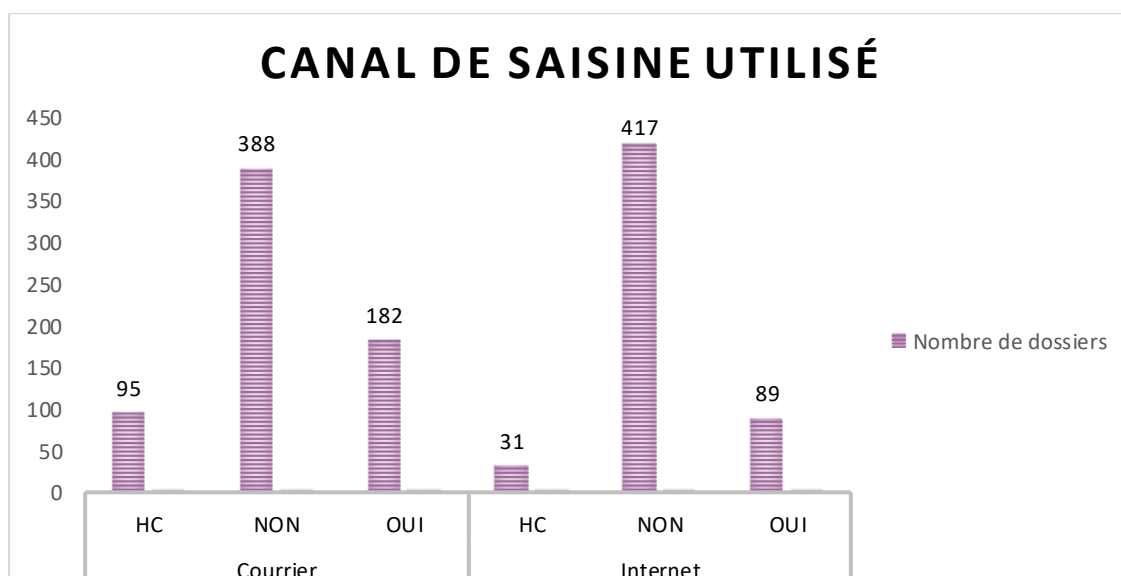
Les litiges reçus en 2019 sont en nette augmentation par rapport à 2018. Cette hausse est consécutive à l'ouverture du site internet depuis novembre 2018, qui a particulièrement impacté les dossiers non recevables.

La baisse constante du pourcentage de dossiers recevables depuis plusieurs années reflète l'absence de connaissances et de vérification des procédures de saisine par les clients, et accessoirement par certains collaborateurs du réseau d'agences, alors même que celles-ci sont parfaitement indiquées et accessibles (site internet du Service Public, site internet de la banque, site du médiateur, conditions générales, conditions et tarifs des services bancaires...).



Canal réception	Nombre de dossiers	%
Courrier	665	55%
Dossiers hors champ (HC)*	95	8%
Dossiers non recevables (NON)	388	32%
Dossiers recevables (OUI)*	182	15%
Internet	537	45%
Dossiers hors champ (HC)*	31	3%
Dossiers non recevables (NON)	417	35%
Dossiers recevables (OUI)*	89	7%
Total général	1202	100%

** Arrondi provoque une différence en pourcentage par rapport au tableau global précédent*



Le site internet a très vite connu un vif succès puisque dès 2019, près d'un dossier sur deux est enregistré par ce canal. Il permet un enregistrement plus rapide des dossiers et a un impact positif sur l'environnement (limitation des envois postaux et baisse non négligeable de l'utilisation du papier).

Néanmoins, le nombre de dossiers recevables est très faible lorsque les clients enregistrent leurs dossiers par le biais du site internet ; seulement 7 % des dossiers sont recevables, alors que ce taux monte à 15 % pour les envois par courrier, ce qui est bien évidemment regrettable et source de perte de temps, tant pour le client que pour le médiateur.

- Litiges refusés et motifs :

➤ Les dossiers Hors Champ

Sous Motifs des dossiers Hors Champ	Nombre dossiers	%
Champ d'un autre médiateur	54	43%
Clients Professionnels	34	27%
Objet Hors Champ (Politique Commerciale...)	33	26%
Déjà examiné par un Tribunal (ou en cours)	3	2%
Déjà traité par la médiation	1	1%
Demande Abusive	1	1%
Total général	126	100%

Le nombre de dossiers hors champ émanant de clients professionnels est stable, mais les dossiers concernant un autre médiateur sont en augmentation (54 dossiers en 2019 contre 34 en 2018), alors même que 15 saisines ont été effectuées en ligne. Ce taux est surprenant puisque le formulaire de dépôt en ligne contraint le demandeur de médiation à confirmer qu'il est bien client de la Caisse d'Épargne Ile-de-France et qu'il détient son compte dans cet établissement.

Les saisines concernant la politique commerciale ou tarifaire de la banque sont également en hausse. Le médiateur ne peut toutefois intervenir à la suite d'un refus de prêt ou d'une augmentation du coût d'un service bancaire. Ces décisions relèvent de la politique commerciale et tarifaire de la banque. Le médiateur n'est pas compétent en la matière.

➤ Les dossiers non recevables

Sous Motifs des dossiers non recevables	Nombre de Dossiers	%
Absence de réclamation préalable	769	95,53%
Réclamation moins de deux mois	34	4,22%
Réclamation plus d'un an	2	0,25%
Total général	805	100,00%

Les dossiers non recevables résultent pour la grande majorité d'entre eux de l'absence de réclamation préalable adressée au Service Clients de la Banque.

Il est cependant important de signaler que 276 saisines non recevables concernent des clôtures ou transferts de comptes non effectués. Les clients justifient la plupart du temps de plusieurs interventions sans résultat. Ils reprochent à leur agence le délai qui est nécessaire pour obtenir satisfaction. Le médiateur dirige alors le client vers le Service Relations Clientèle, lequel intervient auprès de l'agence concernée afin de rapidement trouver une solution.

1-2- Clients de la Banque BCP, de la Banque de Tahiti et de la Banque de Nouvelle Calédonie

- Nombre de dossiers reçus et recevabilité

Banque BCP : Dix-sept dossiers ont été reçus de clients de la Banque BCP qui a rejoint la médiation de la CEIDF depuis le 1^{er} janvier 2018 (vingt-deux dossiers en 2018). Seulement quatre de ces dossiers étaient éligibles à la médiation et concernaient un crédit immobilier ou la bancarisation.

Sur les quatre propositions de solution émises, deux ont permis de déboucher sur un accord des deux parties. Un client n'a pas donné suite à une proposition d'indemnisation partielle et un client a refusé la proposition du médiateur.

Banque de Tahiti : Un dossier a été reçu mais n'était pas éligible.

Banque de Nouvelle Calédonie : un seul dossier éligible a été reçu. Le médiateur a néanmoins confirmé la position de la banque.

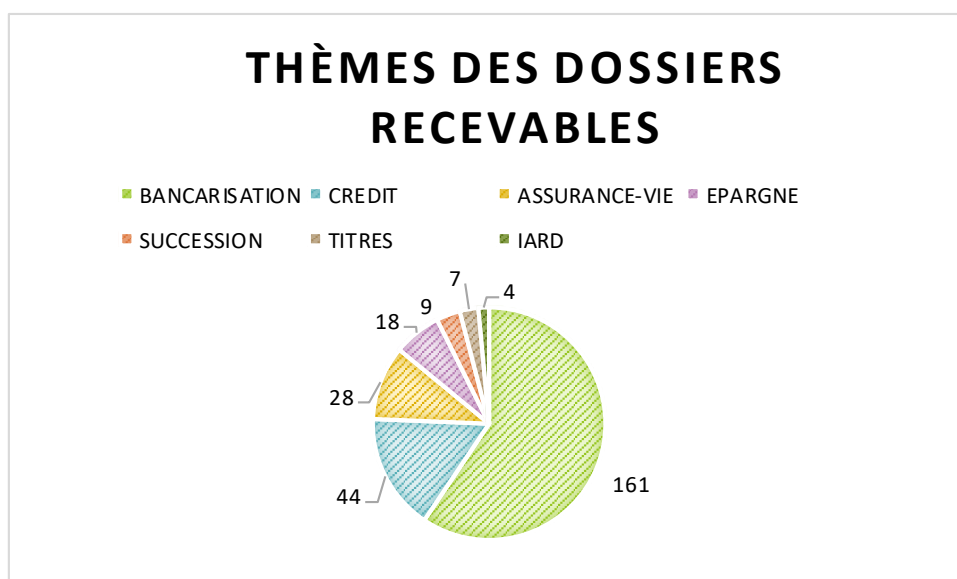
2– Les principaux thèmes

2.1 - Thèmes abordés sur dossiers recevables

Thèmes	Nombre de Dossiers	%
Bancarisation	161	59,41%
Crédit	44	16,24%
Assurance-Vie	28	10,33%
Epargne	18	6,64%
Succession	9	3,32%
Titres	7	2,58%
IARD	4	1,47%
Totalgénéral	271	100,00%

Avec près de 60 % des dossiers reçus, la bancarisation arrive une nouvelle fois en tête des demandes.

Les moyens de paiement sont un sujet récurrent de mécontentement, notamment en raison de nombreuses fraudes liées à l'utilisation de la carte bancaire.



2.2 - Sous-thèmes des quatre principaux thèmes (93% des dossiers éligibles) :

THEMES	Sous Thèmes	Nombre de dossiers
BANCARISATION (161 litiges)	Carte Bancaire	87
	Frais et Commissions	31
	Compte de Dépôt	15
	Espèces	10
	Chèque	5
	Virement Prélèvement	5
	IB FICP	3
	Autorisation Découvert	2
	Banque à Distance	1
	Saisies ATD	1
	Autres Divers	1
CREDIT (44 litiges)	Crédit Immobilier	38
	Crédit Consommation	6
ASSURANCE-VIE (28 litiges)	Fonds Euros	13
	Support Unités Compte	8
	PERP	5
	Virement Prélèvement	1
	Autres Divers	1
EPARGNE (18 litiges)	Livrets	12
	Epargne	4
	Espèces	1
	Autres Divers	1

La Bancarisation

La bancarisation est toujours en tête des motifs de saisine. Ce thème enregistre de plus une augmentation de 29 % du nombre de dossiers, principalement due aux fraudes liées à la carte bancaire, moyen de paiement où les fraudes sont les plus fréquentes.

Les Cartes Bancaires

Les dossiers liés à l'utilisation des cartes bancaires sont en nette augmentation (87 dossiers contre 54 en 2018).

Les contestations concernent en majorité les opérations réalisées à distance. Les tentatives d'escroquerie sont nombreuses, elles font notamment suite à la réception de messages émanant de faux sites internet auxquels les clients répondent sans vérifier leur provenance ; ou à des appels téléphoniques de personnes s'annonçant comme travaillant au service fraudes de la banque et proposant de bloquer des achats importants en cours d'enregistrement.

Le but des fraudeurs est de récupérer les données de la carte bancaire et les codes reçus par SMS, que les clients transmettent, croyant valider une opération en leur faveur, alors que ce code permet de valider un paiement qui sera débité de leur compte.

Plusieurs clients ont par ailleurs signalé que leur attention a été détournée à un guichet automatique de billets lors d'une tentative de retrait, les voleurs profitant de cette diversion pour effectuer un retrait à leur insu, alors qu'ils ont renseigné le code de leur carte. Ces vols d'espèces sont généralement effectués sans violence et l'assurance dont les clients disposent le plus souvent, ne peut prendre en charge le préjudice.

Bien qu'en diminution, les captures de cartes à un guichet automatique de billets par le système dit du « collet marseillais » sont encore fréquentes. Le voleur insère un dispositif dans la fente du guichet automatique qui lui permet de récupérer la carte. Le client croit que celle-ci a été capturée et ne s'inquiète pas, alors que le voleur, qui a pris soin de visualiser le code enregistré lors de la tentative de retrait, effectue ensuite des opérations.

Les réseaux sociaux sont également utilisés et permettent aux fraudeurs d'entrer en contact avec des personnes souvent jeunes et naïves, qui croient à tort pouvoir gagner de l'argent facilement en communiquant leurs coordonnées bancaires, voire leur code d'accès internet.

Le client est responsable de l'utilisation de sa carte bancaire et de l'accès à son ou ses compte(s). Il doit veiller à maintenir un comportement prudent et responsable, sachant qu'aucun code ne sera jamais demandé par téléphone et qu'il ne doit en aucune façon communiquer des éléments confidentiels à un tiers. Toute tentative de communication de données sensibles ou confidentielles, par téléphone ou par mail doit immédiatement être interrompue.

Il ressort des litiges reçus que les clients sont peu avertis des risques encourus et répondent à des messages émanant de tiers sans vérifier leur provenance. Il faut toutefois mentionner les messages d'alerte diffusés par les banques à leurs clients, notamment sur leurs sites internet.

La mission du médiateur est donc d'analyser au travers des propos du client ou de ses non-dits (qui parfois en disent long...), si sa responsabilité est engagée.

Exemples de médiation :

Madame X. précise avoir été contactée par téléphone par une personne se présentant comme travaillant au service des fraudes de la Caisse d'Epargne et l'informant d'opérations douteuses réalisées avec sa carte bancaire. Il lui est alors proposé de bloquer ces achats en transmettant les codes qu'elle va recevoir par SMS. Croyant annuler ces opérations, Madame X. transmet à son interlocuteur les codes reçus, alors qu'elle vient en fait de permettre au fraudeur de valider les achats. Madame X. a engagé sa responsabilité en communiquant des codes à un interlocuteur non identifié, elle ne peut donc prétendre à un remboursement.

Madame Y. précise que sa carte bancaire a été capturée lors d'une tentative de retrait un lundi, jour où son agence est fermée. Elle passe le lendemain à son agence, laquelle lui indique que le guichet automatique est en panne et l'invite à repasser le jour suivant. Une nouvelle carte est alors commandée, mais sans mise en opposition de la précédente. Il apparaît que la carte est d'abord restée coincée, puis a été avalée, ce qui fait suspecter la technique du collet marseillais. Si la cliente a fait preuve de négligence en ne procédant pas immédiatement à la mise en opposition de sa carte, la preuve d'une faute lourde de sa part n'est pas démontrée. Quant à l'agence, en présence d'une carte capturée sans moyen de vérifier sa présence dans l'automate, elle aurait dû conseiller sa mise en opposition immédiate. Le remboursement intégral des opérations effectuées après la capture a donc été proposée, proposition qui a été acceptée par la Caisse d'Epargne.

La tarification

La tarification est un motif de demande de médiation en légère augmentation (31 dossiers contre 26 en 2018).

De nombreux clients se trouvent dans des situations financières difficiles et rentrent dans une spirale qui les conduit chaque mois à creuser davantage leur découvert. Ils utilisent généralement leurs moyens de paiement pour des petits montants, croyant moins impacter leur découvert, mais lesquels génèrent des commissions d'intervention qui pourraient être évitées en regroupant leurs achats.

Le médiateur a la mission de vérifier la conformité de ces frais, ce qui est généralement le cas, mais ne peut rester insensible à la détresse de certains clients. Il convient alors de vérifier s'ils sont éligibles à l'offre destinées aux clients en situation de fragilité et si celle-ci a bien été proposée au client, lequel n'est pas toujours enclin à renoncer à sa carte bancaire classique pour une carte bancaire à autorisation systématique, le meilleur moyen pourtant de contenir ses dépenses.

Une proposition de remise est effectuée lorsque le client a prouvé sa bonne foi (dépenses de première nécessité) et que le niveau de tarification paraît démesuré par rapport à ses revenus notamment, bien que conforme aux plafonds réglementaires.

Des frais sont également contestés lorsque le client demande la clôture de son compte sans obtenir satisfaction, alors même que les frais liés à ses moyens de paiement continuent d'être prélevés.

Exemple de médiation :

Monsieur X. précise avoir adressé plusieurs courriers à son agence afin de demander la clôture de son compte et de stopper les différents frais prélevés, liés à une offre groupée de services Bouquet Liberté. Il apparaît que M. X. a signé un mandat de mobilité bancaire, mais que des opérations ont continué à être présentées sur son compte pendant plusieurs mois, ce qui a généré un solde débiteur. L'agence indique lui avoir laissé plusieurs messages afin qu'il restitue ses instruments de paiement, mais n'a répondu par écrit à aucun des courriers du client pour confirmer cette demande, ce qui aurait pourtant permis la clôture du compte et aurait empêché les opérations ultérieures. Le médiateur a considéré que le client était redevable de toutes les opérations émises à son initiative, mais que l'agence aurait dû lui confirmer par écrit la nécessité de restituer ses moyens de paiement. Le médiateur a donc proposé le remboursement des frais liés au Bouquet Liberté depuis la date du premier courrier du client, à la condition toutefois que Monsieur X. procède au remboursement de la somme due à cette date.

Le compte de dépôt

Il est reproché aux agences le délai avec lequel une demande de clôture est prise en compte. Elles sont en effet souvent peu réactives et informent insuffisamment les clients sur les démarches complémentaires à effectuer lorsque le client est titulaire de plusieurs produits dont certains empêchent la clôture (PEA, Parts sociales, livret, assurances diverses...).

Un autre sujet concerne la suppression d'une autorisation de découvert sans information préalable. L'agence peut en effet prendre la décision de résilier cette autorisation, mais doit en informer son client par écrit, même en cas du non-respect des conditions de fonctionnement. Dans ce cas la résiliation peut être à effet immédiat.

Exemple de médiation :

Madame Y. conteste la suppression de son autorisation de découvert sans information préalable, ce qui a généré des frais, et de ne pas avoir été considérée comme un client fragile. Il est tout d'abord constaté que la cliente n'a pas respecté les conditions de son autorisation de découvert, ce qui a généré le prélèvement de frais, dont elle a bien été informée par la banque, conformément à la réglementation en vigueur. Toutefois et si plusieurs courriers lui ont été adressés afin de l'informer de la situation débitrice de son compte, aucune information ne lui a été apportée pour l'informer de la suppression de son autorisation de découvert. En ce qui concerne l'OCF, cette offre lui a été proposée à trois reprises mais a été refusée par la cliente qui n'a pas souhaité renoncer à sa carte bancaire classique pour une carte à autorisation systématique. Le médiateur a proposé un remboursement de 400,00 € sur les frais prélevés, à la condition toutefois que la cliente convienne d'un rendez-vous préalable avec son agence afin de faire un nouveau point sur sa situation.

Les Dépôts en espèces

Huit clients ont précisé avoir déposé des espèces à un guichet automatique, sans que leur compte soit crédité de la somme versée, le plus souvent à la suite d'un arrêt ou d'un dysfonctionnement de l'appareil. Sans élément de preuve, il est très difficile de proposer une indemnisation.

Exemple de médiation :

Monsieur X. précise avoir effectué un dépôt de 4.500,00 € en espèces à un guichet automatique et que son compte a été crédité de 3.500,00 € seulement. Le journal électronique du guichet automatique confirme le montant crédité et aucune anomalie de comptage (effectué par le prestataire en présence de caméras de surveillance) n'a été constatée. Sans remettre en cause les propos du client, aucun élément ne permet de proposer un versement complémentaire.

Le Crédit

Baisse sensible des réclamations relatives au crédit en pourcentage (16 % contre 18 % en 2018), avec un nombre identique de dossiers (44).

Neuf dossiers concernent les remboursements anticipés. La mission du médiateur consiste la plupart du temps à expliquer les modalités d'un remboursement anticipé, et notamment que les échéances d'un prêt sont prélevées à terme échu.

L'assurance emprunteur des prêts immobiliers a également généré neuf demandes, avec comme sujet principal les substitutions d'assurance, conformément aux termes du Code des Assurances, qui permet à chaque assuré de résilier son contrat d'assurance au profit d'un autre sous certaines conditions (respect des délais et équivalences des garanties). Les délais de réponse et de mise en œuvre sont parfois longs, mais lorsque le client est de bonne foi et a fourni les éléments nécessaires, son dossier est généralement régularisé avec effet rétroactif par la banque.

Exemples de médiation :

Madame Y. a demandé la substitution de l'assurance emprunteur de son prêt immobilier, laquelle a été acceptée, mais la cliente constate que le montant hors assurance de l'échéance de son prêt immobilier a été modifiée et qu'en outre elle a payé deux échéances le même mois. Il apparaît que l'assurance initiale souscrite auprès de la CNP était intégrée au montant de son échéance, ce qui n'est plus le cas de la nouvelle assurance, par ailleurs les cotisations d'assurance étaient dégressives. Il a donc été nécessaire d'appliquer une moyenne aux cotisations qui restaient à honorer et celle-ci est venue en déduction des échéances du prêt. En ce qui concerne l'assurance payée deux fois le même mois, cette situation résulte du prélèvement à terme échu des échéances du prêt immobilier et du prélèvement des cotisations de la nouvelle assurance à échoir. Cette situation sera compensée en fin de prêt, avec l'arrêt du prélèvement de la cotisation d'assurance un mois avant la dernière échéance du prêt.

Monsieur X. indique avoir demandé la renégociation du taux de son prêt immobilier en 2016, lors d'un remboursement anticipé partiel. Il apparaît effectivement qu'un remboursement anticipé partiel a bien été effectué en 2016, mais il n'a pas été trouvé trace d'une démarche de renégociation et le client ne justifie de sa démarche de renégociation par aucun document. Il est en outre constaté que le montant de ses échéances est resté identique, ce qui aurait dû l'alerter. La médiation ne peut intervenir dans ce cas, d'autant que le prêt a été remboursé en intégralité entretemps.

L'Assurance vie

C'est le 3^{ème} motif d'insatisfaction, mais avec un pourcentage des litiges stable. Plusieurs clients estiment avoir été mal conseillés lors de la souscription d'un produit d'assurance vie, il est alors très difficile d'estimer le niveau de responsabilité de chacun, sauf à reconnaître le manque de connaissances ou de compréhension de certains clients sur le fonctionnement de ce type de produit. En effet, tous les documents d'information réglementaires sont généralement bien signés et le client a reconnu les avoir reçus.

Il faut signaler les difficultés rencontrées par les clients résidant à l'étranger, lors de demandes de rachat et de la nécessité de faire compléter le formulaire 5000FR par l'administration fiscale du pays de résidence. Ce document existe en différentes langues, mais pas en portugais par exemple, ce qui est source de difficultés pour le client, alors qu'il existe bien une convention fiscale entre la France et le Portugal.

Le PERP a généré cinq courriers de mécontentement, les clients considérant ne pas avoir eu toutes les précisions nécessaires lors de la souscription, et demandant un remboursement anticipé. La souscription étant ancienne la plupart du temps, il est souvent difficile d'estimer si la proposition de ce type de produit a été faite à bon escient. La réglementation en la matière est rappelée aux clients, notamment les cas de rachat anticipé. La possibilité d'obtenir ce rachat sous certaines conditions, lorsque la somme disponible est inférieure à 2.000,00 €, devrait permettre de tendre vers un nombre moins important de contestations.

Exemples de médiation :

Madame Y. demande la clôture d'un contrat d'assurance vie dont est titulaire son époux, elle précise qu'elle détient une habilitation générale délivrée par le Juge des Tutelles. Après vérification, il apparaît que Madame Y. est autorisée à représenter son époux dans l'exercice des pouvoirs résultant du régime patrimonial, mais qu'un contrat d'assurance vie est un bien propre qui ne rentre pas dans ce cadre. Il a donc été considéré que Madame Y. devait solliciter le Juge des Tutelles afin d'obtenir une autorisation pour demander la clôture du contrat d'assurance vie de son époux.

Monsieur X. a contesté un versement complémentaire de 20.000,00 €, effectué sur le contrat d'assurance vie de son père sans son consentement écrit avant son décès. L'opération a été annulée et la somme a été réintégrée à l'actif successoral, mais Monsieur X. demande une indemnisation supérieure à celle proposée par la banque compte tenu des délais de régularisation. Il a été considéré qu'il convenait d'indemniser les héritiers au taux du livret B, compte sur lequel la somme était positionnée précédemment, et ce jusqu'à sa date de clôture, puis au taux légal jusqu'au remboursement effectif par la CNP, soit un montant sensiblement supérieur à la proposition de la banque.

L'Epargne

Ce motif recule en 4^{ème} position avec un nombre de dossiers identique à 2018.

Plusieurs demandes sont relatives à des recherches de livrets clôturés depuis plus de dix ans, le plus souvent après avoir retrouvé un ancien livret, alors que ce support a été remplacé par un relevé de compte au début des années 2000. Les établissements bancaires ne sont pas tenus de conserver les documents comptables au-delà de dix ans, il convient donc dans ce cas d'apprécier les éléments présentés par le client et par la banque.

Un autre sujet est source de mécontentement : les demandes de clôture refusées par la banque car émanant d'une personne âgée qui ne peut généralement plus se déplacer, via un tiers non autorisé. Sans certitude sur l'émetteur de la demande, les courriers étant rarement manuscrits et la signature souvent altérée, le médiateur suit généralement la position de la banque et préconise le recours à une procuration notariée ou la mise en place d'une mesure de protection selon les éléments du dossier.

La réglementation du PEL impose par ailleurs des versements réguliers et un minimum annuel. En cas du non-respect de ces conditions et après rappel, la banque procède à des clôtures qui génèrent des contestations. Quand la demande du client est justifiée, la banque accepte généralement de régulariser la situation litigieuse.

Exemples de médiation :

Monsieur Y. a demandé la clôture de son livret A à plusieurs reprises. Il obtient enfin satisfaction mais reçoit un chèque non signé qu'il a dû retourner à la banque par courrier car résident en province. Il demande un dédommagement. La banque a présenté des excuses au client et lui a adressé un nouveau chèque. Le médiateur a proposé la prise en charge des frais de retour du chèque, réalisé en recommandé, ainsi qu'un mois de rémunération du montant du chèque au taux du livret A, laps de temps pendant lequel le client n'a pu disposer de son capital.

Madame X. demande le remboursement de bons souscrits en 2003. Ces bons avaient une durée de validité de cinq années et il est bien précisé au verso de chaque bon qu'il ne produit plus d'intérêts après son échéance et qu'il doit être présenté au remboursement dans les dix années de son échéance à peine de prescription du capital. Les intérêts produits sont quant à eux prescrits cinq années après leur mise en paiement. Passé ces délais, Madame X. ne peut donc plus prétendre à un remboursement.

3- La teneur des Propositions de Solution

Teneur propositions	Nombre de dossiers	%
Donnant totalement ou partiellement satisfaction au client	103	38 %
Confirmant la position de la Banque	168	62 %
Total général	271	100 %

La répartition entre proposition favorable et proposition confirmant la position de banque est sensiblement identique aux années précédentes.

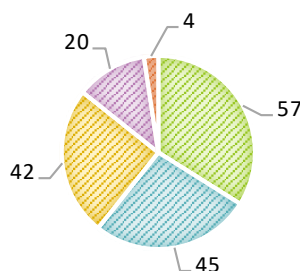
Trois clients se sont retirés du processus de médiation, leur réclamation ayant abouti avant examen de leur dossier par le médiateur.

3.1 - Motifs des positions confirmant l'avis de la banque (168 dossiers) :

Motifs des positions confirmant l'avis de la banque	Nombre de dossiers
Explication - Réglementation	57
Argument Défavorable	45
Responsabilité Client	42
Manque de Preuve	20
Préjudice non Vérifié	4
Total général	168

MOTIFS DES POSITIONS CONFIRMANT L'AVIS DE LA BANQUE

- EXPLICATION - REGLEMENTATION
- ARGUMENT DEFAVORABLE
- RESPONSABILITE CLIENT
- MANQUE DE PREUVE
- PREJUDICE NON VERIFIE



Les démarches des clients ne reposent pas toujours sur des arguments qui tiennent compte de la réglementation.

Ainsi, le nombre de dossiers où le médiateur rappelle simplement aux clients la réglementation en vigueur et les obligations de chacun est en augmentation (57 en 2019 pour 48 en 2018) et représente un tiers des cas. La méthode retenue étant d'expliquer, parfois différemment et avec des mots simples, les raisons qui conduisent à ne pas donner une suite favorable à la demande du client.

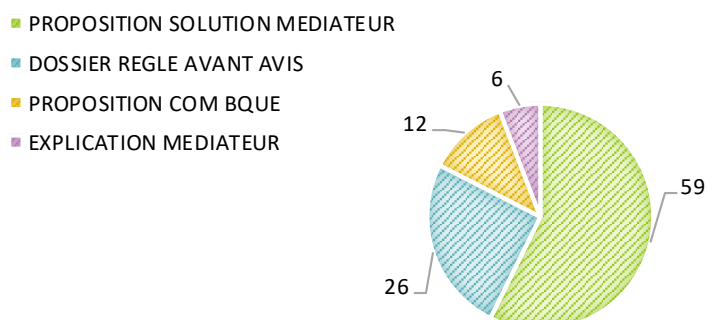
La responsabilité du client est estimée, notamment en cas d'opération frauduleuse, lorsqu'il a procédé de façon inconsidérée, en communiquant des données personnelles et confidentielles à un tiers, le plus souvent non identifié.

Enfin, lorsque le client n'apporte aucun justificatif permettant d'étayer sa position, il est très difficile pour le médiateur de donner une suite favorable à sa demande.

3.2 - Motifs des propositions donnant satisfaction, de manière partielle ou totale aux consommateurs (103 dossiers) :

Motifs positions donnant totalement ou partiellement satisfaction au client	Nombre de dossiers
Proposition Solution Médiateur	59
Dossier Régulé avant Avis	26
Proposition Commerciale Banque	12
Explication Médiateur	6
Total général	103

TENEUR DES PROPOSITIONS DE SOLUTION DONNANT TOTALEMENT OU PARTIELLEMENT SATISFACTION AU CLIENT



Les propositions de solutions émises par le médiateur sont en nette augmentation (59, alors qu'elles étaient 36 en 2018), soit 22 % des dossiers contre 15 % en 2018.

Cette situation résulte d'arguments forts et légitimes apportés par les clients, alors que les éléments fournis par la banque ne sont pas toujours suffisants.

Plus de la moitié des propositions de solution concerne la bancarisation (31), dont 14 l'utilisation de la carte bancaire, notamment lorsqu'aucune faute lourde ne peut être reprochée au client.

Plusieurs dossiers portent sur les frais prélevés par la banque, lorsque le médiateur a considéré qu'ils n'étaient pas justifiés ou a estimé qu'un geste était adapté compte tenu de la situation particulière du client.

Il faut noter que, si le nombre de dossiers réglés avant avis est stable, le nombre de propositions commerciales émises par la Caisse d'Epargne Ile-de-France a été divisé par deux.

En montant, les propositions émises en 2019 sont comprises dans la fourchette suivante : de 8,00 €, remise de frais, à 6.020,00 € (vol de carte bancaire).

4- Les délais de traitement

Type de dossiers	Nombre de dossiers	Délai moyen en jours
Hors champ	126	3
Non recevables	805	2
Recevables	271	54
Total général	1202	14

Les délais de traitement sont stables par rapport à 2018, et ceci alors même que le nombre des demandes a fortement augmenté, notamment à la suite de l'ouverture du site internet qui constitue un nouveau canal d'entrée, ce qui a nécessité un fort investissement.

Les éléments de plusieurs dossiers ont par ailleurs été transmis tardivement par la banque, ce qui a impacté, comme l'année précédente, le délai moyen des réponses des dossiers recevables.

5- Le Suivi des propositions du Médiateur

Les propositions de solution doivent être acceptées par le client et par la banque avant d'être suivies d'effet.

La banque a accepté de suivre toutes les propositions de solution émises par le médiateur, mais cinq clients ont refusé la proposition, la jugeant insuffisante.

Par ailleurs, dix-neuf clients n'ont pas donné suite à la proposition reçue, chiffre en forte augmentation (sept clients en 2018). Il est toujours décevant de constater qu'un client décide de ne pas aller au bout de sa démarche.

Conclusion

L'ouverture du site du médiateur pour la Caisse d'Epargne Ile-de-France fin 2018 permet un accès simplifié et rapide, fortement utilisé par les clients en cette année 2019, avec près d'un dossier sur deux enregistré par ce canal. Le site internet pour la Banque BCP sera quant à lui ouvert dès que la CECMC aura accepté d'inscrire le médiateur sur la liste européenne des médiateurs de la consommation au titre de cet établissement.

Le développement de nouveaux outils digitaux a généré en 2019 une augmentation significative des litiges, consécutive à des fraudes ou des escroqueries réalisées le plus souvent à distance. Elles touchent toutes les populations et les mesures d'authentification forte mises en place ne suffisent pas toujours à contrer les tentatives des fraudeurs, lesquels rivalisent d'ingéniosité pour déjouer les systèmes.

Il est souhaitable que les banques, comme les pouvoirs publics et les médias, multiplient les alertes et les mises en garde, afin de rappeler qu'il est impératif de ne jamais transmettre des données confidentielles (identifiants, codes de sécurité...), à la suite d'un appel téléphonique ou d'un courriel. Il convient également que la banque soit très réactive en cas de signalement d'une fraude, le délai pour agir étant souvent limité. Les banques effectuent de plus en plus souvent ces alertes (site commercial, mention sur les mails adressés aux clients), néanmoins les consommateurs semblent manquer de vigilance ou d'éducation financière et méconnaissent les risques attachés à l'utilisation d'un compte bancaire et des moyens de paiement.

Le rôle de la médiation est aujourd'hui reconnu et permet de résoudre gratuitement des litiges. C'est un véritable soutien pour les clients qui n'arrivent pas à trouver un consensus avec leur banque lorsque leur démarche est légitime.