

RAPPORT ACTIVITÉ 2020

Médiation



Caisse d'Épargne Ile-de-France
Banque BCP
Banque de Tahiti
Banque de Nouvelle Calédonie



Sommaire

- 01 Introduction
- 02 Les chiffres de l'année 2020
- 03 Exemples de médiation
- 04 Annexes (procédure, éligibilité, recevabilité)





01

Le mot du médiateur

Durant cette période inédite de crise sanitaire et économique mondiale, je suis resté mobilisé et actif. Avec mon assistante, nous avons réussi à fonctionner grâce à la mise en place du télétravail. Par ailleurs, la possibilité pour les clients de saisir leurs dossiers par l'intermédiaire du site internet, ouvert depuis le 6 novembre 2018, a rendu la communication entre les clients et la médiation plus efficace. Le nombre de saisine par ce biais a ainsi fortement progressé en 2020. La digitalisation des dossiers a aussi été un apport efficace pour accompagner les clients et travailler à distance. La conjonction de ces facteurs a donc permis de faire face à une activité toujours très soutenue.

Nos moyens sont restés les mêmes, mais la situation nous a obligés à mobiliser toute notre énergie. Dans ce contexte particulier, nous avons fait preuve d'une attention constante pour évaluer chaque dossier, apprécier les demandes et apporter une solution adaptée et équitable à la situation exposée par les clients. Il faut ici rappeler que celui-ci doit transmettre toutes les pièces et justificatifs utiles à la bonne compréhension de son litige, ce qui n'est hélas pas toujours le cas.

Les périodes de confinement successives ont généré de nouvelles habitudes de consommation et une augmentation des achats par internet au moyen de paiements dématérialisés. Les escrocs ont hélas rapidement saisi cette opportunité pour tromper l'attention des clients en profitant de leur crédulité. Ils utilisent des techniques de plus en plus sophistiquées : appels téléphoniques ou envois de SMS ou de courriels en usurpant l'identité d'entreprises ou de sites connus, faisant état d'opérations

frauduleuses à bloquer ou bien de remboursements à valider, sont hélas à déplorer et ont connu un fort accroissement. Ces pratiques touchent toutes les populations et personne n'est à l'abri. Ces envois n'ont qu'un seul but, obtenir des données confidentielles ou la validation d'opérations frauduleuses par carte bancaire ou par virement.

Les banques ont toutefois rapidement réagi et de nombreux messages d'alerte sont envoyés aux clients, afin de les mettre en garde contre ces pratiques qui deviennent quotidiennes. Ces actions de prévention pour alerter les clients des risques majeurs encourus doivent cependant être renouvelées. Des filtres sont également mis en place afin de contrer et limiter ces opérations frauduleuses et ils commencent à prouver leur efficacité, même s'ils ne peuvent empêcher toutes les fraudes, sauf à bloquer toutes les opérations d'un client, ce qui n'est pas envisageable.

D'une manière générale, les banques dont j'ai accepté la médiation acceptent mes propositions, qu'elles soient favorables ou partiellement favorables aux consommateurs, reconnaissant ma volonté de rechercher une solution équitable et indépendante.

Je fais par ailleurs mienne la recommandation du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) quant au renforcement de l'indépendance du médiateur, notamment qu'il n'ait pas été auparavant salarié dans le dit-établissement. Cela garantit une totale objectivité et une indépendance dans les prises de décision.

Par ailleurs, l'instauration d'une charte d'éthique obligatoire pour tous les médiateurs doit apporter un plus grand respect des règles fondamentales du fonctionnement de la médiation. C'est la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)

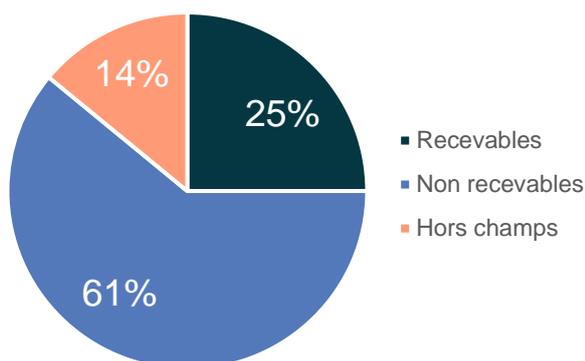
qui en valide le contenu et en apprécie la mise en œuvre. En ce qui me concerne, la charte du médiateur est jointe à tous les accusés de réception adressés aux clients ayant saisi la médiation.

Dominique LARTIGUE



02 Les chiffres de l'année 2020

L'année 2020, avec ses deux phases de confinement, marque sans aucun doute une nouvelle accélération dans l'utilisation du site internet du médiateur de la Caisse d'Épargne Ile-de-France et a favorisé les saisines par ce biais. Pour mémoire, le site du médiateur de la Banque BCP sera ouvert dès que le médiateur aura été inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation pour cet établissement.



1 141 dossiers reçus

Contre 1 202 dossiers en 2019

60% en ligne

Contre 45% en 2019

40% par courrier

Contre 55% en 2019

284 dossiers recevables

Contre 271 dossiers en 2019

Soit 25% des dossiers reçus (23% en 2019)

Pour qu'un dossier soit recevable, le client doit avoir épuisé les voies de recours internes, auprès de l'agence de domiciliation, puis du Service Relations Clientèle de la banque depuis moins d'un an et plus de deux mois.

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

698 dossiers non recevables

Contre 805 dossiers en 2019

Absence de réclamation préalable aux services Clients des banques (671 demandes) ou réclamation adressée depuis moins de deux mois (27)

Cette baisse sensible des dossiers non recevables est appréciable. Il faut en effet rappeler que plus des deux tiers de ces demandes sont enregistrées sur le site internet, où la procédure est rappelée, ce qui devrait pourtant limiter ces saisines. Il convient d'ajouter à ces chiffres deux dossiers concernant la Banque de Nouvelle Calédonie.

38 dossiers non recevables

Car émanant de clients professionnels (34 en 2019)

La mise en place d'une médiation pour les professionnels, programmée pour 2022, devrait permettre à l'avenir de prendre en charge ces dossiers.

121 dossiers hors champs

Contre 92 en 2019

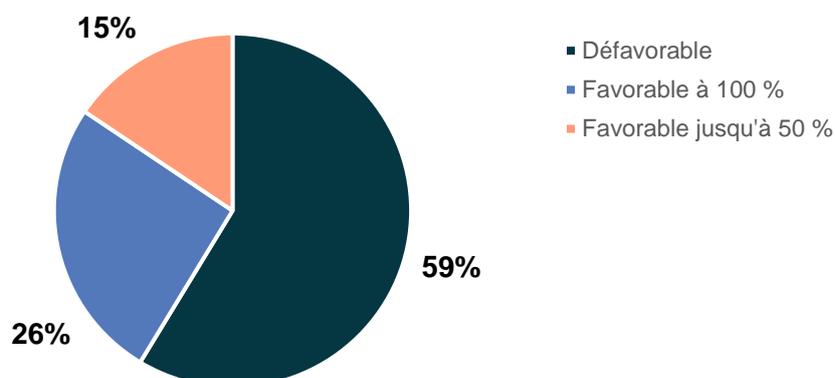
Ces demandes concernent principalement d'autres médiateurs (76) ou la politique commerciale ou tarifaire des établissements (41)

Augmentation très sensible des demandes concernant un autre médiateur (54 en 2019), principalement lorsque le compte est domicilié auprès d'une autre banque ou bien quand le litige relève du médiateur de l'assurance. Quant aux demandes à propos de la politique commerciale ou tarifaire de la banque (33 en 2019), il s'agit surtout de mécontentements après un refus prêt, une renégociation de taux jugée insuffisante ou l'absence de reconduction de gratuité d'un service.

283 propositions émises par le médiateur

Contre 271 en 2019 et 240 en 2018

Nombre de Dossiers



Augmentation des propositions favorables ou partiellement favorables (117 en 2020 pour 103 en 2019).

Motifs positions donnant totalement ou partiellement la satisfaction au client	Nombre de dossiers
Proposition solution médiateur	66
Dossier réglé avant avis	28
Explication médiateur	12
Proposition commerciale banque	11
Total général	117

28 dossiers ont été réglés avant avis et les banques ont formulé 11 propositions commerciales. Le médiateur a donné satisfaction en proposant 66 solutions et en formulant 12 explications favorables.

A noter un seul refus de la banque de suivre une proposition, quatre clients ont refusé la proposition et vingt-quatre clients n'ont pas répondu à la proposition émise, chiffre encore en augmentation par rapport aux années précédentes (19 en 2019, 7 en 2018).

Motifs des positions confirmant l'avis de la banque	Nombre de dossiers
Argument défavorable	52
Explication -Réglementation	51
Responsabilité client	44
Manque de preuve	14
Préjudice non vérifié	5
Total général	166

Les décisions défavorables résultent d'arguments qui contredisent la position du client (52), de sa responsabilité (44), d'un manque de preuve (14) ou d'un préjudice non vérifié (5).

Pour 51 dossiers, le médiateur a rappelé et expliqué la réglementation ou le fonctionnement d'un produit ou d'un service.

DELAIS DE REPONSE

Type de dossiers	Nombre de dossiers	Moyenne de délai en jours
Hors champ	159	1
Non recevables	698	1
Recevables	283	56
Total général	1140	14

Les délais de réponse sont stables et conformes à la réglementation qui prévoit un délai maximum de 90 jours.

PROPOSITIONS EN MONTANT

Les propositions émises en 2020 sont comprises dans la fourchette suivante : 6,95 €, (remboursement de frais) à 8.100,00 € (falsification chèque).

THEMES PRINCIPAUX

Thèmes	Nombre de Dossiers	%
BANCARISATION	169	59,72%
CREDIT	46	16,25%
EPARGNE	27	9,54%
ASSURANCES-VIE	23	8,13%
TITRES	11	3,89%
SUCCESSION	7	2,47%
Total général	283	100,00%

Sous Thèmes	Nombre de Dossiers
CB	76
CREDIT IMMOBILIER	38
CHEQUE	26
FRAIS et COMMISSIONS	25
COMPTE DE DEPOT	16
LIVRETS	15
EPARGNE LOGEMENT	14
FONDS EUROS	12
VIREMENT PRELEVEMENT	11
BANQUE A DISTANCE	10
AUTRES DIVERS	7
SUPPORT EN UNITES DE COMPTE	7
PARTS SOCIALES	7
ESPECES	7
CREDIT CONSO	6
IB FICP	3
PERP	3
Total général	283

36 % DES DOSSIERS RECEVABLES CONCERNENT LES MOYENS DE PAIEMENT

Ce pourcentage reste stable, ce sont principalement des dossiers de fraude ou d'escroquerie, avec une nette augmentation des falsifications de chèques et une légère baisse des dossiers de fraude carte (76 pour 87 en 2019)

2ème motif d'insatisfaction, les litiges liés à un crédit, principalement immobilier, mais ils ne représentent que 16 % des dossiers. Ces dossiers portent notamment sur le remboursement anticipé, l'assurance emprunteur ou un refus de prêt.

Augmentation sensible des litiges liés à l'épargne logement (14 dossiers contre 5 en 2019), notamment en raison de la nouvelle réglementation qui impose une clôture des PEL au terme maximum de 15 années. Les dossiers relatifs aux frais sur compte de dépôt sont en recul (25 dossiers contre 35 en 2019).



03 Exemples de médiation

Objet : carte bancaire

Monsieur Y précise avoir été informé de la résiliation de sa ligne téléphonique à la suite d'une demande de portabilité de son numéro auprès d'un autre opérateur de téléphonie. Il conteste être à l'origine de cette demande, ainsi que les achats effectués avec sa carte bancaire.

Il convient tout d'abord de rappeler que la portabilité d'un numéro de téléphone nécessite de connaître son Relevé d'Identité Opérateur (RIO), lequel est transmis par SMS (procédure Service Public.fr). Il semble donc qu'il a été nécessaire de disposer momentanément du téléphone du client pour effectuer la demande de portabilité. Cela étant, le client justifie de sa réactivité, laquelle n'a cependant pu stopper le processus de portabilité, et ce qui a empêché le client de recevoir les SMS qui ont permis de valider les achats effectués avec sa carte bancaire. Le médiateur n'a donc pas retenu la négligence grave au sens de l'article L133-19 du Code Monétaire et Financier du Code Monétaire et Financier et a proposé une indemnisation, à la condition toutefois de présenter un document du nouvel opérateur, attestant que la demande de portabilité n'émane pas du client. Celui-ci a cependant rencontré de grandes difficultés pour prouver sa bonne foi, son opérateur ne pouvant attester que la demande de portabilité n'émanait pas de sa part et le nouvel opérateur ne souhaitant pas répondre, ne le reconnaissant pas en tant que client. A la suite d'une réponse tardive, le client a enfin pu être indemnisé.

Objet : carte bancaire

Madame Y demande le remboursement de plusieurs achats effectués avec sa carte bancaire.

Il apparaît que les achats ont été validés avec des codes d'identifications transmis par SMS sur le numéro de téléphone que la cliente a communiqué à sa banque. La cliente précise par ailleurs avoir répondu à un message qui semblait provenir d'Apple quelques jours plus tôt et avoir renseigné le numéro de sa carte bancaire et son cryptogramme. Elle indique en outre avoir été contactée par téléphone par une personne qui s'est présentée comme un agent de la répression des fraudes, lequel lui a demandé la communication de codes reçus par SMS. La cliente reconnaît avoir donné ces codes. Le médiateur a estimé que la cliente avait fait preuve de négligences graves, en communiquant les références de sa carte bancaire, puis les codes reçus ; aucune indemnisation n'a donc été proposée.

Objet : carte bancaire

Madame X conteste des retraits effectués avec sa carte bancaire dans une ville étrangère.

Les vérifications effectuées ont permis de constater que les retraits contestés ont été effectués alors que la cliente résidait sur place au moment des faits. Par ailleurs, des achats ont été réalisés dans cette même ville que la cliente n'a pas remis en cause. Enfin, les retraits contestés ont nécessité la présentation de la carte bancaire de la cliente, qu'elle n'a

pas déclaré perdue, et la composition de son code confidentiel, qu'elle doit tenir secret. Le médiateur a estimé que la responsabilité de la cliente était engagée et n'a pas proposé de remboursement.

Objet : carte bancaire

Monsieur X conteste un achat de billet d'avion effectué sur un site internet. La facture est bien à son nom, mais pas les billets.

Il apparaît que l'opération a été effectuée sans utilisation du procédé 3D Secure, et donc sans aucun code de d'identification. La banque a donc procédé au rejet de l'opération, mais le commerçant s'est opposé à celui-ci, en arguant que la facture était bien au nom du client. Le médiateur a estimé que si facture constituait un début de preuve, cela n'apportait pas la certitude que l'achat avait été réalisé par le client, puisque sans utilisation d'un processus d'authentification, il a donc proposé le remboursement de l'opération.

Objet : vol chéquier

Monsieur Y précise qu'un chéquier lui a été adressé à son domicile sans son accord et qu'il a été volé lors de cet envoi. Il a contesté le débit de dix chèques, mais six d'entre eux seulement lui ont été remboursés, la banque estimant qu'il s'agissait d'une affaire privée.

Il convient tout d'abord de préciser que l'envoi des chèquiers au domicile des clients est généralement une décision de la banque, laquelle en informe sa clientèle tout en proposant de prendre contact avec son agence en cas de souhait de maintenir le retrait en agence. Les chèques volés ont été débités du compte de dépôt du client en mars 2019, lequel a déposé plainte dans le mois qui a suivi. La banque avait donc toute latitude pour effectuer le rejet des chèques dans le délai réglementaire de deux mois dont elle dispose. En outre, la copie des chèques a permis de constater que la signature apposée sur chacun d'eux n'était pas conforme. Le médiateur a estimé que l'argument avancé par la banque n'était pas justifié et a proposé le remboursement de quatre chèques, ainsi qu'un geste commercial (gratuité de l'offre Bouquet Liberté pendant six mois) en raison du délai écoulé. La banque a par ailleurs réactivé la mise à disposition des chèquiers du client en agence.

Objet : virement

Madame Y précise avoir été victime d'une escroquerie. Elle demande le remboursement d'une somme transmise par virement après que deux chèques aient été déposés sur son compte de dépôt.

Il apparaît que l'origine de ce litige résulte de la communication par la cliente de ses coordonnées bancaires à un tiers rencontré sur internet, avec comme objectif un gain financier. Après le dépôt de plusieurs chèques, la cliente a sans attendre émis un virement en faveur d'une autre personne qu'elle ne connaissait pas davantage. Les chèques sont revenus opposés quelques jours plus tard, ce qui a généré un solde débiteur. Le médiateur a estimé que la cliente avait fait preuve de négligence grave qui engageait sa responsabilité et a refusé l'indemnisation.

Objet : crédit immobilier

Madame X a demandé le remboursement anticipé de son prêt immobilier et conteste le prélèvement des échéances prélevées en juillet et août.

Il convient tout d'abord de rappeler que les échéances d'un prêt immobilier sont prélevées à terme échu. Les fonds ont été réceptionnés du notaire le 22 juillet et la banque a procédé au remboursement anticipé à cette date. C'est donc le capital restant dû au 6 juillet, date de prélèvement des échéances, qui a servi de base au remboursement. L'échéance prévue à cette date était donc bien justifiée, mais n'a pu être prélevée, faute de provision suffisante. En outre, il convenait de régler les intérêts du prêt entre les 6 et 22 juillet, ainsi que la cotisation d'assurance au prorata temporis. Le médiateur a donc informé la cliente qu'aucune anomalie n'avait été constatée lors de l'enregistrement du remboursement anticipé de son prêt immobilier.

Objet : épargne

Madame Y conteste la clôture de son Plan d'Epargne Logement (PEL) en raison de versements insuffisants. Elle estime que la banque n'a pas respecté son devoir de conseil, alors qu'elle avait signalé son départ à l'étranger pour une durée de douze mois et qu'elle n'a pu prendre connaissance des courriers d'information.

Il convient tout d'abord de rappeler qu'il convient de respecter un minimum de versement annuel de 540,00 €. La cliente a bien respecté ce principe les cinq premières années, mais les versements se sont avérés insuffisants la sixième année. S'il est regrettable qu'un virement automatique n'ait pas été mis en place, la banque a adressé un courrier à la cliente un mois avant la date anniversaire du PEL, afin de l'informer de la nécessité d'effectuer un versement complémentaire afin de respecter le minimum annuel. Un SMS lui a également été envoyé quelques jours plus tard. Le médiateur a estimé qu'il appartenait à la cliente de prendre les dispositions nécessaires afin que la banque dispose de coordonnées actualisées, lui permettant de la contacter à tout moment. En outre, elle ne pouvait ignorer les conditions de son contrat. Le défaut de conseil n'a donc pas été retenu.

Objet : les frais bancaires

Monsieur et Madame X précisent avoir demandé en août 2015, la résiliation de leurs cartes bancaires à leur échéance. Ils contestent que l'offre groupée de services Bouquet Liberté ait continué à être prélevée malgré une nouvelle demande en 2017 et qu'une nouvelle carte leur soit parvenue qui a été également facturée. Ils demandent le remboursement des frais prélevés depuis 2015.

Il convient tout d'abord de rappeler qu'une carte bancaire a une durée de validité de trois années. A défaut de restituer sa carte, elle continue donc de fonctionner jusqu'à son échéance. Par ailleurs, d'autres services sont inclus dans le Bouquet Liberté et à défaut de précisions à leur sujet, ils continuent d'être actifs après la résiliation de l'offre groupée.

La carte de Madame X a bien été résiliée à son échéance, en mai 2017, mais pas celle de Monsieur, laquelle a été renouvelée en 2016, puis en 2019. L'offre Bouquet Liberté aurait donc dû être résiliée en mai 2017, ce qui aurait toutefois généré le prélèvement annuel des frais au titre de l'autorisation de découvert non résiliée. Le Bouquet Liberté ayant été résilié

en juin 2019, le médiateur a proposé le remboursement des frais liés au Bouquet Liberté prélevés de juin 2017 à juin 2019, après déduction des remboursements déjà effectués par l'agence et des frais relatifs à l'autorisation de découvert qui auraient été payés à l'unité en 2018.

Objet : assurance vie

Madame Y précise avoir effectué un versement de 120.000,00 € sur son contrat d'assurance vie en avril 2019, mais avoir constaté que cette opération n'avait pas été réalisée en janvier 2020, ce qui lui a fait perdre des intérêts, mais aussi les avantages liés aux versements effectués avant 70 ans. Elle estime que la proposition de la banque qui consiste à effectuer ce versement sans frais est insuffisante. Elle demande le versement d'intérêts et une indemnisation correspondant à l'évaluation du préjudice fiscal qu'elle évalue à 17.900,00 €.

Il apparaît en effet qu'un compte de dépôt a été ouvert en avril 2019 et qu'un versement par chèque de 120.000,00 € a bien été enregistré. Ceci étant, la cliente ne justifie pas d'une demande de versement sur le contrat d'assurance qu'elle détient depuis plusieurs années, ce qui en outre ne lui permet plus de bénéficier du délai de renonciation. Si un défaut de suivi du conseiller est indéniable, lequel aurait dû recontacter la cliente afin de lui proposer un placement, la cliente a de son côté reçu un relevé de son compte de dépôt sur lequel apparaît bien la somme versée mais aucune trace d'un versement sur son contrat d'assurance vie, ce qui aurait également dû l'inciter à le contacter. Sans preuve d'une demande de versement sur le contrat d'assurance vie, le médiateur n'a pas répondu favorablement à la demande de Madame Y. Il a toutefois invité la cliente à accepter la proposition de la banque, soit un versement sur son contrat d'assurance vie sans aucun frais. Il a également proposé, en l'absence de rémunération pendant plus d'une année, une somme forfaitaire de 500,00 €. Madame Y n'a donné aucune suite à cette proposition.



04 Annexes

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 et s'engage à étudier les dossiers 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.

Le médiateur est par ailleurs adhérent au Cercle des Médiateurs Bancaire (CMB) constitué en 2015, 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 les évolutions de la jurisprudence et des comportements.

Plusieurs séminaires ont été organisés en 2020 portant sur les domaines ci-dessous :

- Echanges avec la Présidente du CCSF
- Partage sur les bonnes pratiques
- Moyens de paiement et sécurité des moyens de paiement
- 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'Epargne 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 2020, 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...



Charte de la Médiation bancaire de la consommation de la Caisse d'Épargne Ile de France

1 Cadre réglementaire

La Banque a mis en place une procédure de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre elle et sa clientèle non professionnelle en application notamment de l'article L. 316-1 du code monétaire et financier et des articles L. 611-1 à 616-3 du code de la consommation.

2 Le Médiateur : critères et modalités de sa nomination.

Le Médiateur, choisi parmi les personnalités extérieures à la Banque reconnues pour leur compétence, impartialité et indépendance, est désigné, pour une durée minimale de trois ans, selon une procédure transparente par l'organe collégial constitué par le Comité consultatif du secteur financier, en vertu de l'article L. 614-1 du code monétaire et financier. Il est inscrit sur la liste des Médiateurs de la consommation établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la Banque et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la Banque et dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission.

3 Saisine

Un client consommateur peut saisir le Médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Banque par une réclamation écrite à l'agence, puis au Service Qualité ou Relation Client ; la saisine du Médiateur peut se faire notamment en deux circonstances : la réclamation est restée sans réponse pendant deux mois à compter de la date de sa réception ou a fait l'objet de réponses qui n'ont pas satisfait le client consommateur.

4 Champ de compétence : nature du litige

Le Médiateur 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 (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit, de services de paiement), de services d'investissement et de produits d'épargne. Il est également compétent pour les 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...). Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de l'Assurance. En ce dernier cas, le client consommateur en sera informé par courrier. Sont exclus du champ de la médiation les différends mettant en jeu la politique générale de la Banque, notamment en matière de tarification, d'ouverture ou de clôture de compte, d'octroi ou de rupture de crédit.

5 Cas de non-recevabilité

Outre les dispositions de l'article 3, une demande de médiation n'est pas recevable si :

- elle a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ;
- elle est manifestement infondée ou abusive ;
- elle est introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite faite auprès de la Banque.
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur défini à l'article 4.

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission. Il informe également la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation du problème soulevé et des suites qui lui ont été réservées.

6 Médiation et surendettement

Le Médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception toutefois des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

7 Modalités de saisine

La médiation est une procédure gratuite pour le client consommateur.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix (à titre d'exemple, par une association de consommateurs pour le consommateur) 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, s'il y en a.

Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

Le Médiateur ne peut être saisi que par écrit :

- soit par voie postale à l'adresse suivante :
Monsieur le Médiateur de la Consommation de la CEIDF
TSA 31359
75621 Paris CEDEX
- soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur : www.mediateur-ceidf.fr

La demande de médiation se fait en langue française.

8 Suspension des recours et des délais de prescription

La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition, de tout recours judiciaire initié par la Banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

9 Délais et procédure

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client consommateur, le Médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci.

En cas d'irrecevabilité du dossier, dans les cas énoncés à l'article 5 de la présente charte, il en informe le client consommateur, dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de sa demande et l'avise **que sauf avis contraire de sa**

part formulé dans un délai de 10 jours, il transmettra le dossier à l'instance compétente (autre Médiateur, Service Qualité et Relation Client...).

En cas de recevabilité, le Médiateur informe les parties, par courrier simple ou voie électronique qu'il est saisi. Il précise que chaque partie peut à tout moment se retirer du processus et invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

10 Engagements du Médiateur et responsabilité

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties. Il conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une et l'autre des parties l'ensemble des documents nécessaires. Il s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client consommateur et de la Banque et à apprécier de manière impartiale les arguments des parties.

Il émet une proposition motivée en droit et/ou en équité, qu'il transmet au client consommateur et à la Banque.

Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

11 Suite donnée à la médiation

Le Médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

1° qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;

2° que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;

3° que sa proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un tribunal.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution.

Il fixe un délai de 30 jours pour l'accepter ou la refuser et précise que, passé ce délai, l'absence de réponse du client consommateur équivaudra à un refus de cette proposition. Le médiateur informe les parties de cette règle dans le courrier de notification de sa proposition et met à leur disposition un formulaire permettant une acceptation expresse de la solution proposée.

L'établissement bancaire, qu'il accepte ou qu'il refuse d'adhérer à la proposition de solution de médiation, en informe de manière écrite le médiateur, à charge pour ce dernier d'en aviser le client consommateur. L'absence de réponse dans un délai de 30 jours équivaudra à un refus.

12 Fin de la médiation

La médiation prend fin :

- Si l'une des Parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client consommateur engage une action en justice,
- Par l'acceptation de la proposition de solution de médiation par les deux parties ou par le refus implicite ou explicite, de cette proposition par l'une au moins d'entre elles.

Le médiateur peut acter les acceptations ou refus dans un constat de clôture de la médiation qui est adressé aux parties.

Le médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties.

Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, cette démarche relève de leur seule initiative et engage leur propre responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur qui ne peut, en conséquence, y participer.

13 Obligation de confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995.

A ce titre, sauf convention contraire des parties, le Médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :

- Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du litige;
- Tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation;
- Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur;
- Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie.
- Et plus généralement toutes les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des deux parties.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

14 Secret bancaire /professionnel

Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse :

- De levée du secret bancaire par le client consommateur à l'égard de la Banque en ce qui concerne les informations transmises par la Banque au Médiateur.
- De transmission de la demande de médiation du client consommateur au Médiateur compétent (autre Médiateur bancaire, Médiateur de l'assurance...)

