

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2022

LE MÉDIATEUR



auprès de

La Caisse d'Épargne Ile-de-France

La Banque BCP

La Banque de Tahiti

La Banque de Nouvelle-Calédonie



01 - LE MOT DU MÉDIATEUR	4
02 - LES VALEURS DE LA MÉDIATION	5
03 - LES PRINCIPES DE LA MÉDIATION	6
04 - LE RAPPORT D'ACTIVITÉ	7

LES CHIFFRES DE L'ANNÉE 20228

1. Le nombre de saisines et le canal de réception
2. Analyse de la recevabilité des saisines
3. Les principaux thèmes
4. Le délai moyen de réponse
5. Les dossiers favorables aux consommateurs
6. Les dossiers défavorables aux consommateurs
7. Les Banques BCP, de Tahiti et de Nouvelle-Calédonie en quelques chiffres

QUELQUES EXEMPLES DE MÉDIATION16

1. L'utilisation frauduleuse de la carte bancaire
2. L'Épargne Logement
3. L'Assurance Vie
4. Le crédit
5. La bancarisation

LES RECOMMANDATIONS 202219

1. Les opérations de paiement contestées

QUELQUES VERBATIMS DE RÉCLAMANTS21

05 - ANNEXES22

1. Les établissements ayant adhéré au service de la Médiation et comment saisir le Médiateur
2. La procédure de la Médiation
3. Charte de la Médiation bancaire de la Consommation de la Caisse d'Épargne Ile-de-France Clientèles des Particuliers
4. Charte de la Médiation des Entrepreneurs Individuels de la Caisse d'Épargne Ile-de-France

Le mot du Médiateur

01



L'année 2022 est une année charnière pour la médiation à plusieurs titres.

Elle est tout d'abord marquée par le changement de Médiateur puisque je succède à Monsieur Dominique LARTIGUE que je tiens à remercier pour l'ensemble du travail accompli depuis 2016.

J'ai ainsi pris mes fonctions de Médiateur auprès de la Caisse d'Epargne Ile-de-France et de ses filiales, le 9 août 2022, après avoir été nommé par l'organe collégial présidé par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF). Ce dernier s'est prononcé en faveur de ma nomination, le 19 juillet 2022, pour une durée de trois ans.

J'ai travaillé pour que ce changement s'effectue de la manière la plus fluide possible pour les clients, en continuant à préserver au mieux les intérêts de chacun et en m'inscrivant dans la continuité des actions menées par le passé.

Pendant ces trois ans, j'aurais à cœur d'analyser les dossiers des consommateurs avec bienveillance, sérieux, impartialité et indépendance.

Un changement de périmètre vient également marquer l'année puisque depuis le 1er juillet, la médiation s'est ouverte aux Entrepreneurs Individuels. Nous avons pris soin de communiquer en amont sur

cette nouvelle disposition et de porter une attention toute particulière à la spécificité de cette clientèle, afin d'optimiser mon intervention.

Enfin, l'année 2022 est une année record en terme d'activité, et ce pour plusieurs raisons conjuguées.

J'ai d'abord pu constater une forte augmentation des saisines par rapport à 2021 (+ 12 %).

S'agissant ensuite de la recevabilité des dossiers qui me sont adressés, il convient de souligner que l'activité est là encore en forte progression, passant de 299 dossiers pour l'année 2021 à 475 en 2022.

C'est pourquoi, j'ai souligné l'importance d'accompagner la saisine de toutes les pièces et justificatifs utiles tant à la bonne compréhension qu'à la bonne instruction du litige.

Je me dois d'insister à nouveau sur ce point car c'est en effet à cette seule condition que les demandes formulées pourront être appréciées le plus justement possible et que la solution la plus adaptée et équitable pourra par la suite être proposée.

Sur le fond, je constate la récurrence d'un thème qui concentre les $\frac{3}{4}$ des saisines sur l'année 2022

(76 %). Il s'agit de la bancarisation, au sein de laquelle la fraude liée à la carte bancaire et aux virements concentre 59 % des dossiers.

Je reviendrai plus longuement sur le traitement des dossiers de fraude par la suite, mais je tiens d'ores et déjà à préciser que j'ai à cœur d'examiner avec attention chacune des saisines relevant de ce thème, d'accompagner au mieux les victimes et de leur répondre toujours avec impartialité, pédagogie et au cas par cas.

En conclusion, je tiens à remercier mon équipe qui, malgré l'augmentation significative de l'activité a su rester mobilisée, afin de répondre aux sollicitations des consommateurs dans les meilleurs délais.

FRANÇOIS MESSAGER
MÉDIATEUR

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'f. messenger'.

Les valeurs de la Médiation

02



Les principes de la Médiation

03

QUI ?

- Le contrat doit avoir été souscrit par une personne physique et non un professionnel.
- La saisine peut être effectuée par le souscripteur du produit, par l'emprunteur ou le co-emprunteur s'il s'agit d'un crédit ou par un tiers autorisé en cas de procuration, de décès ou de mise sous protection, d'un avocat ou d'une association de consommateurs.

QUOI ?

- Le litige doit porter sur un service ou un contrat conclu par l'établissement bancaire, notamment en matière d'opérations de banque (ex : gestion de compte de dépôt, opérations de crédit, etc.), de services d'investissement et de produits d'épargne.
- Le Médiateur 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, produit d'épargne, etc.).

QUAND ?

- La saisine du Médiateur intervient après l'envoi, par le consommateur, d'une réclamation écrite à la banque.
- La demande de Médiation doit être introduite dans un délai compris entre 2 mois et 1 an après la réclamation écrite.

À QUELLES CONDITIONS ?

- La réclamation doit avoir généré une réponse de la part de l'établissement bancaire, laquelle a été jugée insatisfaisante par le client consommateur.
- Le consommateur n'a pas obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai supérieur ou égal à deux mois.
- Le litige ne doit pas être en cours de traitement ou avoir été traité par un autre Médiateur.
- Le litige ne doit pas faire l'objet d'un examen ou être en cours d'examen auprès d'un tribunal.

COMMENT ?

- Soit par internet en complétant le formulaire en ligne : www.mediateur-ceidf.fr
- Soit par courrier postal à l'adresse : Monsieur Le Médiateur de la Consommation de la CEIDF, TSA 31359 - 75621 PARIS Cedex 13

04

Le rapport d'activité

Ce rapport d'activité porte sur les réclamations qui ont été traitées en 2022. Il a pour objet de mieux appréhender les thématiques qui m'ont été soumises par les consommateurs et d'avoir une vision d'ensemble des décisions rendues.

Les chiffres de l'année 2022

01 - LE NOMBRE DE SAISINES ET LE CANAL DE RÉCEPTION

En 2022, 1 159 consommateurs ont saisi le Médiateur de la Caisse d'Épargne Ile-de-France contre 1 036 en 2021, soit une augmentation de l'activité de 11,87 %.

S'agissant du mode saisine, depuis le 6 novembre 2018, les clients ont la possibilité de saisir le Médiateur par l'intermédiaire du site internet.

Contrairement à l'année 2021 et bien que la « Société » soit à l'heure de la digitalisation des outils de communication, je constate en 2022 une forte baisse de ce mode saisine (- 22 %) par rapport à celles effectuées par courrier (+ 72 %).

En 2022, les consommateurs ont ainsi largement privilégié la voie postale comme le démontrent les chiffres ci-après.

2020		
Canal de réception	Nombre de dossiers	Pourcentage
Courrier	458	40 %
Internet	683	60 %
Total	1 141	100%
2021		
Canal de réception	Nombre de dossiers	Pourcentage
Courrier	369	36 %
Internet	667	64 %
Total	1 036	100%
2022		
Canal de réception	Nombre de dossiers	Pourcentage
Courrier	636	55 %
Internet	523	45 %
Total	1 159	100%

LES CANAUX DE RÉCÉPTION



02 - ANALYSE DE LA RECEVABILITÉ DES SAISINES

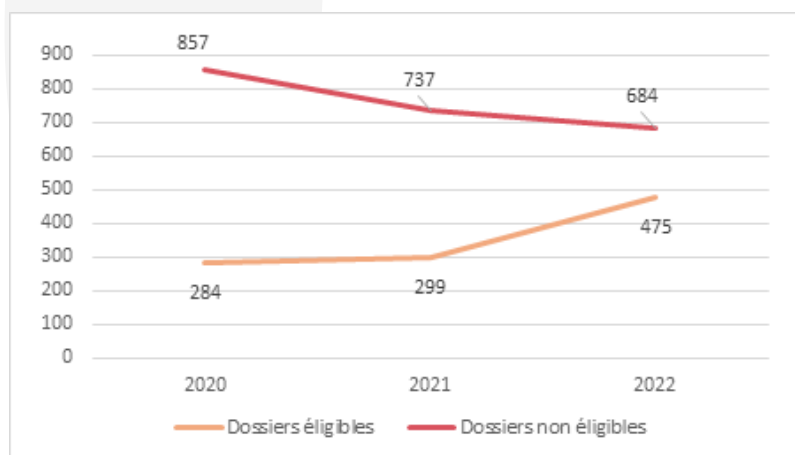
Depuis 2020, je constate :

- Une baisse significative des dossiers non éligibles à la Médiation.
- Une augmentation significative du nombre de dossiers recevables à la Médiation.

QUELQUES CHIFFRES

	2020	2021	2022
DOSSIERS IRRECEVABLES À LA MÉDIATION	857	737	684
DOSSIERS RECEVABLES À LA MÉDIATION	284	299	475

LES SAISINES



Entre 2020 et 2022, les chiffres soulignent un accroissement du nombre de dossiers recevables à la médiation (+ 67 %) et un fléchissement du nombre de dossiers irrecevables (- 17 %).

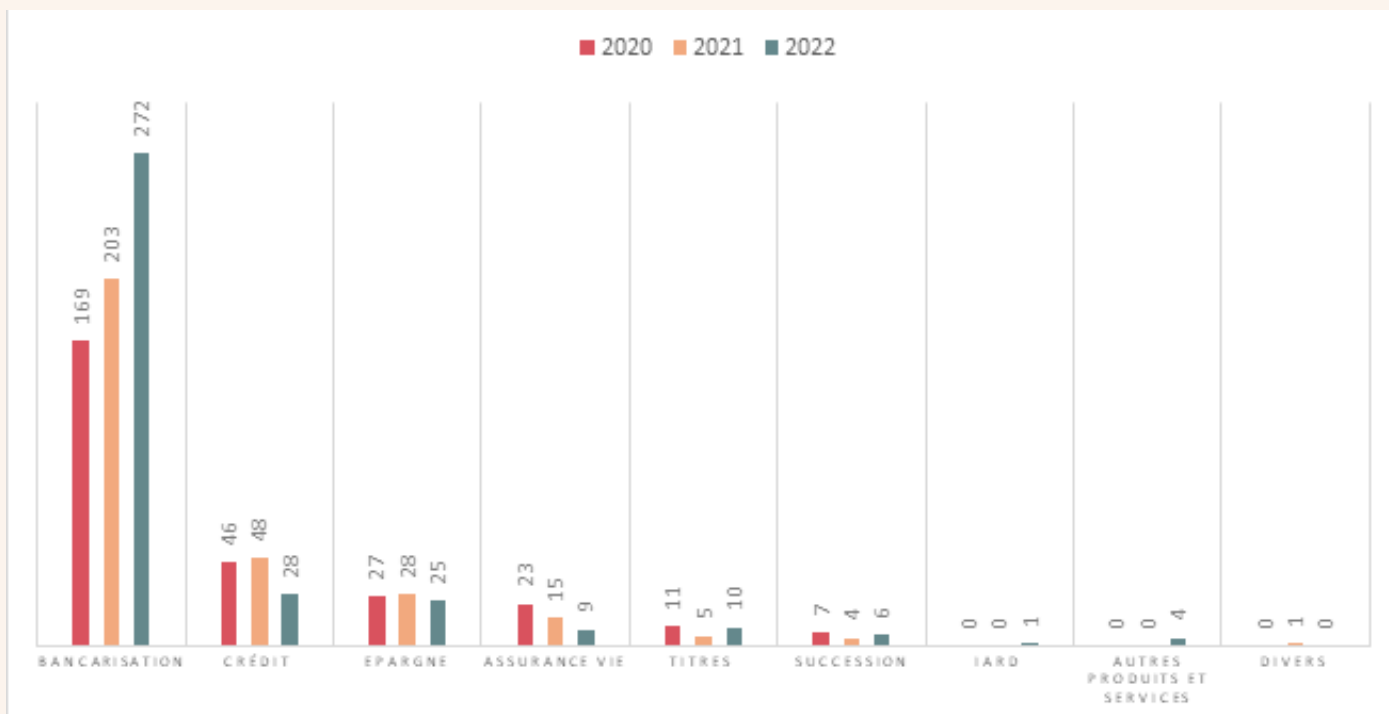
En 2022, l'augmentation est significative, en raison des modifications des modalités de saisine puisque désormais la saisine du médiateur est possible après une simple réclamation écrite faite par le consommateur à la banque et pour laquelle la réponse qui lui a été apportée n'est pas satisfaisante.

L'objectif de cette modification des conditions de saisine, visant à faciliter l'accès à la médiation est donc atteint.

03 - LES PRINCIPAUX THÈMES

Thèmes	Nombre de dossiers traités en 2020	Nombre de dossiers traités en 2021	Nombre de dossiers traités en 2022	Pourcentage
Bancarisation	169	203	272	76.63%
Crédit	46	48	28	7.89%
Epargne	27	28	25	7.03%
Assurance Vie	23	15	9	2.53%
Titres	11	5	10	2.83%
Succession	7	4	6	1.66%
Autres produits et services	0	0	4	1.13%
IARD	0	0	1	0.28%
Divers	0	1	0	0%
Total	283	304	355	100 %

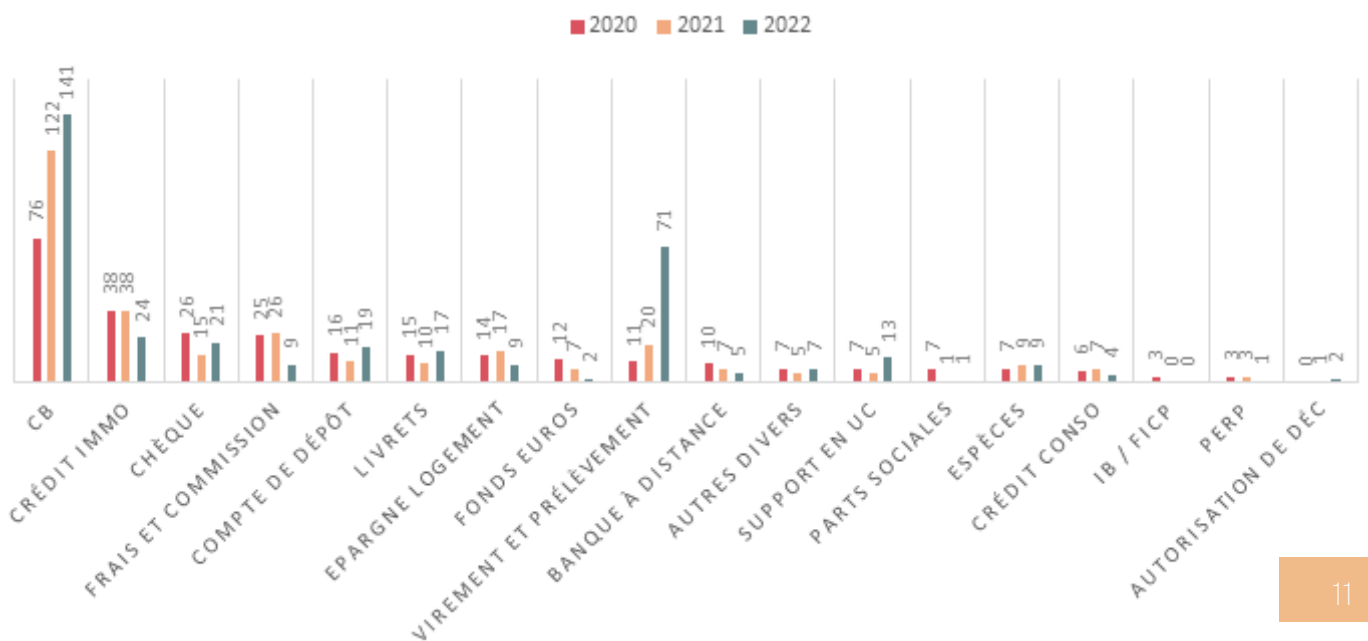
EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS SELON LES THÈMES



LES SOUS-THÈMES

Thèmes	Sous-Thèmes	Dossiers traités en 2020	Dossiers traités en 2021	Dossiers traités en 2022
Bancairisation	Autorisation de découvert	0	1	2
	Autre divers	0	5	1
	Banque à distance	9	7	4
	CB	76	122	140
	Chèque	26	14	19
	Compte de dépôt	16	11	19
	Espèces	7	8	9
	Frais et Commission	21	20	7
	Virement / Prélèvement	11	19	70
	Livrets	0	0	1
Crédit	IB / FICP	3	0	0
	Crédit à la consommation	6	7	4
	Crédit Immobilier	37	38	23
	Epargne Logement	1	1	0
	Frais et Commissions	1	2	0
	Banque à distance	1	0	0
Assurance Vie	Autres Divers	0	0	1
	Fonds euros	12	7	2
	PERP	3	3	1
	Support en Unités de Compte	7	5	6
Epargne	Divers	1	0	0
	Chèque	0	1	1
	Epargne Logement	12	16	8
	Espèces	0	1	0
	Frais et Commissions	0	1	0
	Livrets	14	8	15
	Virement / Prélèvement	0	1	1
Succession	Divers	1	0	0
	Autre divers	2	1	1
	Frais et Commissions	2	2	0
	Crédit Immobilier	1	0	1
	Epargne logement	1	0	1
	Livrets	1	1	1
	Chèque	0	0	1
Titres	Support en Unité de Compte	0	0	1
	Autres divers	3	3	1
	Frais et Commissions	1	1	2
	Support en Unité de compte	0	0	6
Autres produits et services	Partis Sociales	7	1	1
	Banque à Distance	0	0	1
	CB	0	0	1
IARD	Autres Divers	0	0	2
	Autres Divers	0	0	1
Divers	Livrets	0	1	0
Total		283	304	355

EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS EN FONCTION DES SOUS-THÈMES



04 - LE DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE

Recevabilité	Nombre de dossiers	Délai moyen en jour
Hors champ (1)	159	1
Non (2)	518	1
Oui	355	62
Total	1032	22

(1) Il s'agit le plus souvent d'une demande concernant un autre médiateur (119 dossiers) ou d'une demande émise par un professionnel hors entrepreneur individuel (40 dossiers).

(2) Il s'agit d'un consommateur n'ayant pas justifié avoir tenté de résoudre son litige auprès de son agence bancaire, ou auprès du Service Relations Clientèle au moyen d'une réclamation écrite (496 dossiers), d'une réclamation adressée à la banque depuis moins de deux mois (16 dossiers), d'une réclamation introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an (2 dossiers) ou d'un dossier qui a déjà été traité par le médiateur ou par un Tribunal (4 dossiers).

Je constate un allongement des délais de réponse puisque le traitement moyen d'un dossier est passé de 49 jours en 2021 à 62 jours en 2022.

Cette situation est due à l'accroissement du nombre de dossiers recevables à la médiation en 2022, soit une augmentation de 59 % (2021 : 299 dossiers ; 2022 : 475 dossiers).

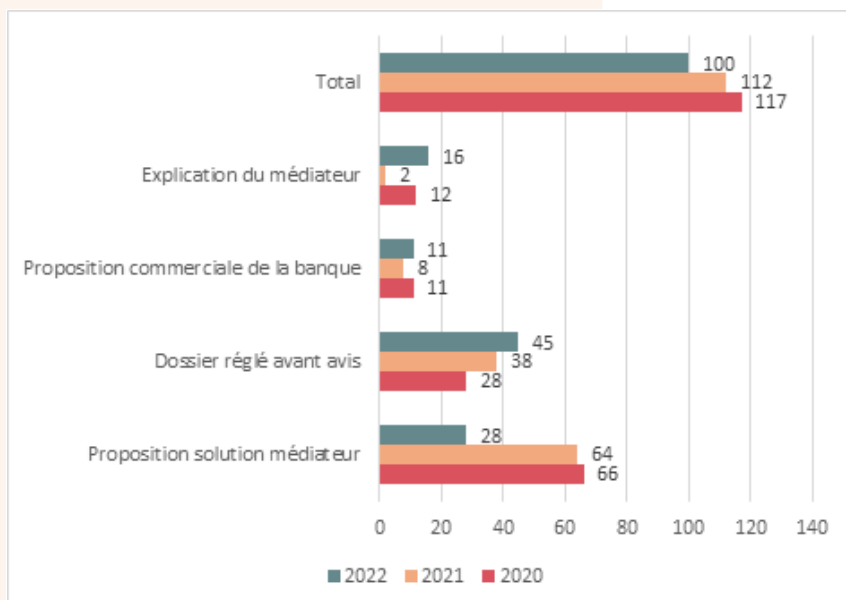
Les mesures qui s'imposaient ont été prises immédiatement en renforçant l'équipe Médiation pour un traitement plus efficace.

05 - LES DOSSIERS FAVORABLES AUX CONSOMMATEURS

Entre 2021 et 2022, je constate une baisse dans le nombre de dossiers pour lesquels j'ai rendu un avis partiellement ou totalement favorable aux consommateurs (cf. tableau ci-dessous).

2020	
Proposition solution Médiateur	66
Dossier réglé avant avis	28
Proposition commerciale de la banque	11
Explication favorable	12
Total	117
2021	
Proposition solution Médiateur	64
Dossier réglé avant avis	38
Proposition commerciale de la banque	8
Explication favorable	2
Total	112
2022	
Proposition solution Médiateur	28
Dossier réglé avant avis	45
Proposition commerciale de la banque	11
Explication favorable	16
Total	100

EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS DONT L'AVIS EST PARTIELLEMENT OU TOTALEMENT FAVORABLE AUX CLIENTS



A noter :

- Onze clients n'ont pas répondu à la proposition émise par le médiateur.
- Trois clients ont refusé la proposition du médiateur.
- Quatre refus de la banque de suivre la proposition du médiateur.
- Trois dossiers n'ont fait l'objet d'aucune réponse de la part de la banque.

Les propositions sont comprises dans une fourchette située entre 12,00 € et 9 990,00 €.

06 - LES DOSSIERS DÉFAVORABLES AUX CONSOMMATEURS

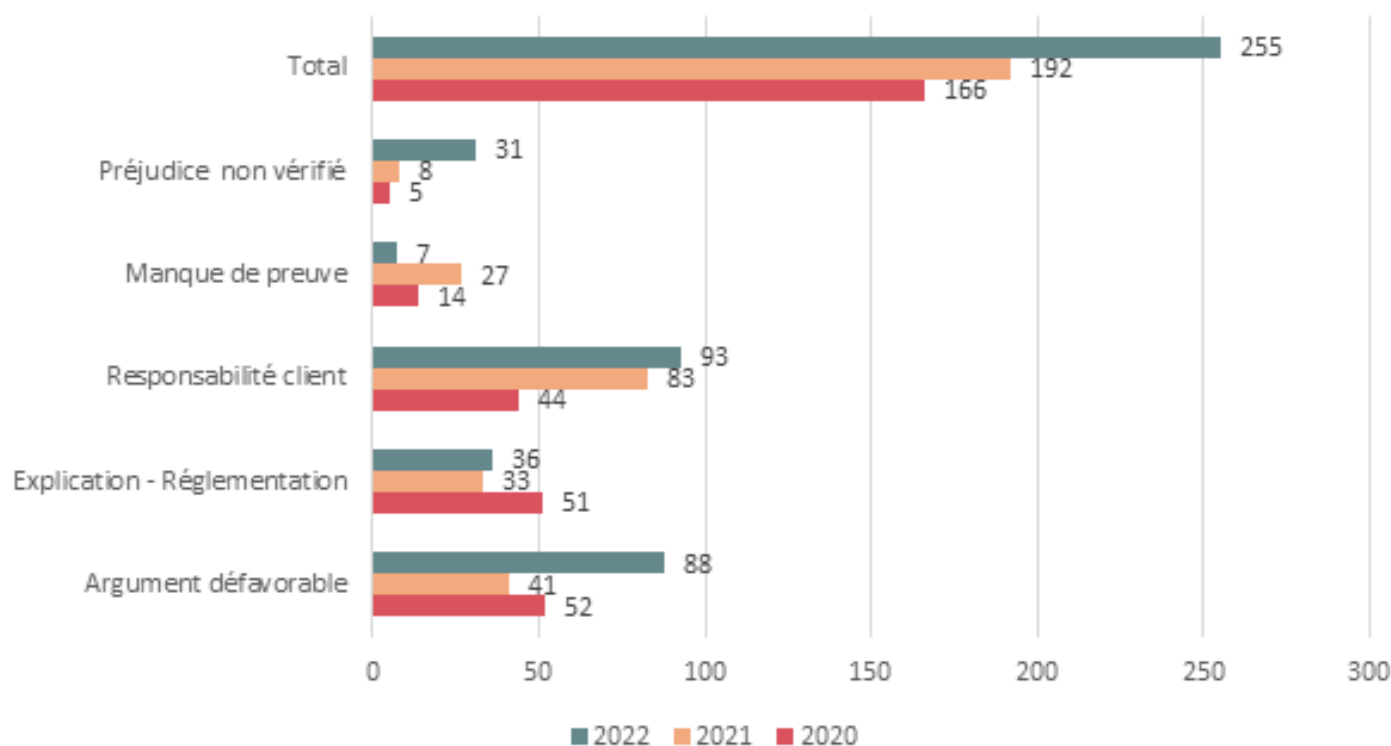
Trois informations importantes à retenir pour l'année 2022 :

- J'ai considéré que la responsabilité du client était engagée dans 93 dossiers, soit une augmentation de 12 % par rapport à 2021.
- J'ai considéré que la preuve apportée par le client n'était pas suffisante dans 7 dossiers, soit un recul de 26 % par rapport à 2021.
- J'ai considéré que les arguments avancés par le consommateur ne me permettaient pas de répondre favorablement à sa demande dans 88 dossiers, soit une augmentation de 114 % par rapport à 2021.

Quant aux autres motifs, on peut constater une certaine stabilité par rapport à 2021.

2020	
Argument défavorable	52
Explication - Réglementation	51
Responsabilité client	44
Manque de preuve	14
Préjudice non vérifié	5
Total	166
2021	
Argument défavorable	41
Explication - Réglementation	33
Responsabilité client	83
Manque de preuve	27
Préjudice non vérifié	8
Total	192
2022	
Argument défavorable	88
Explication - Réglementation	36
Responsabilité client	93
Manque de preuve	7
Préjudice non vérifié	31
Total	255

EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS DÉFAVORABLES PAR CATÉGORIE



07 - LES BANQUES BCP, DE TAHITI ET DE NOUVELLE-CALÉDONIE EN QUELQUES CHIFFRES



Entre 2021 et 2022, je constate :

- Une légère augmentation dans le nombre de saisines (+ 5 dossiers).
- Une augmentation de 70% du nombre de dossiers éligibles à la Médiation

Saisines	2021	2022
Dossiers éligibles à la Médiation	10	17
Dossiers non éligibles à la Médiation	11	9
Total	21	26

Position du Médiateur	Totalement favorable au consommateur	Partiellement favorable au consommateur	Défavorable au consommateur
2021	4	1	5
2022	2	3	10

DÉTAIL DES DOSSIERS RECEVABLES EN 2022

Motif	Nombre de dossiers
Assurance vie – Support en Unités de compte – Conseil	1
Bancarisation - CB / Virements - Opérations contestées	14
Crédit – Crédit immobilier - Conseil	1
Succession – Epargne Logement	1



Saisines	2021	2022
Dossiers éligibles à la Médiation	2	2
Dossiers non éligibles à la Médiation	0	2
Total	2	4

DÉTAIL DES DOSSIERS RECEVABLES EN 2022

Motif de la saisine	Position du médiateur	Motif de la position
Crédit (1)	Défavorable au client	Argument défavorable
Bancarisation – Frais - Crédit (2)	Défavorable au client	Explication Médiateur

(1) Le client a notamment contesté l'application d'une pénalité en cas de remboursement anticipé partiel ou total de son prêt immobilier.

(2) Le client m'a fait part des difficultés qu'il a rencontrées avec la Banque de Nouvelle Calédonie pour obtenir des réponses à ses sollicitations (le dossier réglementaire client, le transfert des données à un tiers, la dénonciation du compte de dépôt, etc.).



Saisines	2021	2022
Dossiers éligibles à la Médiation	0	1
Dossiers non éligibles à la Médiation	1	0
Total	0	1

DÉTAIL DES DOSSIERS RECEVABLES EN 2022

Motif de la saisine	Position du médiateur	Motif de la position
Bancarisation - CB - Opérations contestées (1)	Défavorable au client	Argument défavorable

(1) La cliente a contesté le débit d'une somme 900,00 €, après l'intervention d'un artisan. Elle précise, sans toutefois le prouver, n'avoir donné son accord que pour une somme de 90,00 €.

Quelques exemples de Médiation

01 - L'UTILISATION FRAUDULEUSE DE LA CARTE BANCAIRE

Conformément à la Directive européenne des Services de Paiement 2ème version (DSP2) de 2018, les Etablissements Bancaires ont eu l'obligation de renforcer leurs systèmes informatiques, notamment lors d'opérations dites « sensibles », et ce, afin de limiter les fraudes. Malgré ce dispositif, les fraudes continuent de s'accroître fortement en 2022 (+ 35 %), en utilisant les techniques suivantes :

- Le « **Phishing** » : technique d'escroquerie consistant à récupérer les données personnelles et bancaires via un lien émanant d'un site frauduleux, lequel a été adressé au consommateur par l'intermédiaire d'un courriel ou d'un SMS.
- Le « **Spoofing** » : technique consistant, par le biais d'un logiciel, à faire apparaître sur l'écran du téléphone du destinataire le numéro de la banque ou celui du centre des oppositions.
- Le « **Faux Conseiller** » : le fraudeur se fait généralement passer pour un employé du service fraude de la banque, après avoir :
 - Récupéré les données personnelles et bancaires du consommateur dans le cadre du « Phishing ».
 - Usurpé le numéro de téléphone de la banque par l'intermédiaire du « Spoofing ».

SITUATION 1

Dans sa demande de médiation, Monsieur X et Madame Y ont contesté des opérations après que leurs cartes bancaires ont été volées. Le montant du préjudice s'élève à 6 820,36 €.

Après avoir adressé leur dossier de contestation au Service Monétique de la banque, Monsieur X et Madame Y ont vu leur demande de remboursement refusée. N'ayant pas obtenu satisfaction, les clients me saisissent, afin d'obtenir le remboursement de la somme contestée.

L'ANALYSE DU DOSSIER

Il apparaît que les opérations contestées ont nécessité la présentation physique des cartes bancaires et l'utilisation des codes confidentiels.

Toutefois, la banque n'a pas apporté la preuve d'un comportement actif et conscient des clients, qui lui seul permettrait de caractériser une négligence grave au sens du Code Monétaire et Financier.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Au regard du dossier, j'ai considéré que la négligence grave du client n'était pas avérée et j'ai proposé le remboursement intégral des opérations contestées.

SITUATION 2

Dans sa demande de médiation, Monsieur W conteste des opérations effectuées au moyen de sa carte bancaire, après l'avoir prêtée à son épouse. Il me demande d'intervenir auprès de la banque, afin d'obtenir le remboursement des sommes subtilisées, soit 2 860,00 €.

L'ANALYSE DU DOSSIER

Il apparaît que Monsieur W a confié sa carte bancaire à son épouse, après lui avoir divulgué son code confidentiel. Monsieur W n'a donc pas respecté les conditions d'utilisation de sa carte bancaire.

En effet, les conditions générales de fonctionnement de la carte stipulent « il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder ».

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Compte tenu du non-respect des conditions contractuelles d'utilisation de la carte bancaire, j'ai considéré que la responsabilité du client était engagée et je n'ai donc pas donné une suite favorable à la demande de Monsieur W.

02 - L'ÉPARGNE LOGEMENT

Dans sa demande de médiation, Madame Z indique que son agence a refusé d'effectuer un retrait partiel sur son Plan d'Épargne Logement. Elle sollicite mon intervention afin d'obtenir une attestation de la part de la banque qui mentionne ce refus.

L'ANALYSE DU DOSSIER

Après avoir consulté les Conditions Générales du Plan d'Épargne Logement, j'ai constaté que les fonds issus de ce compte ne pouvaient être retirés qu'en une seule fois et que tout retrait partiel entraînait la clôture immédiate de celui-ci.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

J'ai considéré qu'aucune faute n'avait été commise par la Caisse d'Épargne Ile-de-France et que son refus était conforme à la réglementation en vigueur.

03 - L'ASSURANCE VIE

Dans sa demande de médiation, Madame S estime que la Caisse d'Épargne Ile-de-France a manqué à son devoir de conseil et d'information lors de la souscription d'un contrat d'assurance vie.

Elle indique avoir demandé à son conseiller un placement dit « sans risque ». Or, des supports en Unités de compte ont été souscrits, ce qui a généré une moins-value de 5 500,00 €. Elle sollicite mon intervention afin d'obtenir le remboursement de cette somme.

L'ANALYSE DU DOSSIER

La cliente est âgée de 62 ans. Madame S a souscrit un contrat d'assurance vie en 2019, pour un montant de 145 000,00 €, après avoir répondu au « Questionnaire Profil Investisseur » et au « Devoir de Conseil ».

Les fonds ont été répartis de la manière suivante :

- 70 % sur le support « Euro ».
- 30 % sur des supports en Unités de Compte.

Le support « Euro » a permis à Madame S de bénéficier chaque année d'un taux annuel minimum garanti, auquel s'est ajouté la participation aux bénéfices.

Quant aux supports en Unités de compte, leurs valeurs évoluent à la hausse comme à la baisse, en fonction des fluctuations des marchés financiers et doivent être considérés comme des placements à long terme.

En consultant la demande d'adhésion, la cliente reconnaît :

- Avoir reçu les conditions générales valant notice d'information, lesquelles précisent notamment les conditions d'exercice du droit de renonciation et en avoir pris connaissance.
- Avoir reçu les documents d'information Clé pour l'Investisseur ou les prospectus agréés par l'Autorité des Marchés Financiers
- Avoir reçu la fiche d'information relative aux supports temporaires et/ou aux supports financiers.
- Avoir été informée des risques financiers inhérents aux supports financiers qui peuvent être sujets à des fluctuations favorables ou défavorables.

De plus, Madame S n'a pas été en mesure de me justifier au moyen de la communication d'un courrier ou d'un mail qu'elle avait informé la banque de ce qu'elle ne souhaitait prendre aucun risque sur son placement.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Au vu des éléments en ma possession, j'ai considéré que le défaut de conseil n'était pas avéré, dans la mesure où le placement est en adéquation avec les choix d'investissements de la cliente. Le placement est également conforme au « questionnaire profil investisseur » et au « devoir de conseil », que la cliente a signé.

04 - LE CRÉDIT

Monsieur T m'a fait part d'un différend qui l'oppose à la Caisse d'Epargne Ile-de-France relatif à l'absence de réponse de la part de son conseiller à sa demande de renégociation du taux de son prêt immobilier.

L'ANALYSE DU DOSSIER

Dans sa saisine, Monsieur T indique avoir obtenu de la part de son conseiller un taux de 1 % dans le cadre de la renégociation du taux de son prêt immobilier.

Toutefois, ce dernier ne m'a apporté aucun justificatif prouvant ses dires (courrier, mail, proposition, etc.).

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le client n'étant pas en mesure de prouver sa bonne foi par l'intermédiaire d'un document écrit, je n'ai pas pu donner une suite favorable à sa demande de renégociation au taux de 1 %.

J'ai également précisé à Monsieur T que la décision de lui accorder ou non la renégociation du taux de son prêt immobilier relevait de la seule responsabilité commerciale de la Caisse d'Epargne Ile-de-France et n'entraîne pas dans mon champ de compétence.

05 - LA BANCARISATION

Dans sa demande de médiation, Monsieur H a sollicité mon intervention relative à la gratuité de l'Offre Groupée de Services « Bouquet Liberté » qui lui avait été accordée lors de la négociation de son prêt immobilier.

Il indique ne pas avoir été intégralement remboursé et me demande d'intervenir afin que la banque respecte ses engagements.

L'ANALYSE DU DOSSIER

En consultant le dossier du client, j'ai pu constater que Monsieur H avait bien obtenu, un écrit et de la part de sa conseillère, la gratuité de l'Offre Groupée de Services « Bouquet Liberté », et ce, pendant la durée du prêt immobilier.

LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Compte tenu des éléments que j'avais en ma possession, j'ai proposé à la Caisse d'Epargne Ile-de-France de procéder au remboursement des cotisations prélevées entre les 1er juin 2017 et 31 décembre 2021, soit une somme de 116,60€.

Quant aux cotisations futures, j'ai proposé à Monsieur H de se rapprocher de son agence en janvier de chaque année, afin qu'elle lui restitue en une seule fois les cotisations de l'année antérieure.

Les recommandations 2022

01 - LES OPÉRATIONS DE PAIEMENT CONTESTÉES

Dans un contexte de crise sanitaire, l'augmentation des flux de paiement et le développement de nouvelles habitudes des consommateurs (de plus en plus d'opérations numériques et dématérialisés) ont conduit à un essor des nouvelles menaces et typologies de fraudes.

Le phishing (fraude consistant à leurrer le client afin qu'il transmette toutes ses données bancaires) et le spoofing téléphonique (usurpation d'identité électronique) sont les cyber-attaques les plus répandues. Leur objectif est d'obtenir du consommateur, par ruse et tromperie, la communication de données confidentielles ou la validation d'opérations frauduleuses.

Face à cette menace, les établissements bancaires ont immédiatement réagi en lançant des campagnes de sensibilisation des consommateurs afin de les mettre en garde contre les nouveaux procédés de tromperie utilisés par les fraudeurs et de leur rappeler les principaux points de vigilance.

Le phishing et le spoofing téléphonique sont les cyber-attaques les plus répandues.

Ces actions de préventions ont été accompagnées de mesures internes visant à optimiser la stratégie de lutte contre la fraude et à renforcer la vigilance afin de répondre aux nouveaux modes opératoires de plus en plus élaborés de ce type d'escroquerie.

A cette occasion, la Caisse d'Épargne Ile-de-France a continué à déployer et à généraliser son système d'authentification forte. Le principe de ce dispositif, introduit par la DSP2, consiste à une meilleure vérification d'identité afin de sécuriser les opérations en ligne.

Pour valider l'opération et prouver que le consommateur en est à l'origine, deux des trois facteurs suivants doivent être réunis :

- Un élément de connaissance (que seul le consommateur connaît) : mot de passe, code secret, question secrète, etc.
- Un élément de possession (que seul le consommateur possède) : téléphone portable, montre connectée, clé USB, etc.

- Un élément d'inhérence de biométrie (une caractéristique personnelle du consommateur) : reconnaissance faciale, vocale, empreinte digitale, etc.

Malgré les actions préventives précitées combinées au perfectionnement des techniques de sécurisation mises en œuvre par les établissements bancaires, ce type de fraude ne cesse de progresser.

Dans ces conditions, il convient dans ce contexte de recrudescence de la fraude et plus particulièrement de la cybercriminalité, de souligner que le premier rempart contre ce type d'escroquerie demeure le client lui-même. Les consommateurs doivent donc faire preuve d'une particulière prudence en la matière.

Contractuellement, ceux-ci sont garants de la confidentialité de leurs données personnelles et il leur appartient de respecter scrupuleusement leurs obligations à ce titre en ne répondant pas aux sollicitations externes et en ne divulguant jamais leurs codes personnels.

Les bonnes pratiques à adopter lorsque les établissements bancaires instruisent les dossiers de fraude :

- En plus de l'authentification forte, elles doivent prouver la négligence grave du client.
- Elles doivent motiver leurs refus.
- L'appréciation doit se faire au cas par cas.

Selon moi, les établissements bancaires peuvent encore améliorer l'efficacité de traitement en premier niveau de réclamation, notamment en :

- Sensibilisant et formant les collaborateurs pour une meilleure analyse des dossiers.
- Mettant en place un système de détection pour les mouvements inhabituels, permettant ainsi à la banque de réagir rapidement en bloquant par exemple les opérations.

Je me dois d'alerter les banques sur la particulière attention à avoir quant aux mouvements inhabituels sur un compte client. En cas de survenance de tels mouvements, il est indispensable de mettre immédiatement en œuvre des procédures de traitement performantes, des développements informatiques poussés me semblent donc indispensables en la matière.

LES PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR

Je préconise donc aux banques de :

- Travailler les scénarii de fraude.
- Adapter les plafonds des cartes bancaires et des virements en fonction du profil du client.
- Débloquer le plafond des cartes bancaires après authentification forte et contre appel de l'agence.
- Mettre en place un centre d'appel 24h/24 et 7j/7, tout comme le centre d'opposition des cartes bancaires, afin de bloquer immédiatement l'application bancaire du client et le cas échéant les virements effectués à l'insu du consommateur :
- Isoler les fonds sur un compte d'attente en cas de doute selon des algorithmes basés sur le fonctionnement habituel du client.
- Baisser le plafond à 0 après une première alerte jusqu'à un contre appel.

La vigilance accrue lors de l'entrée en relation

Alerter les banques sur la particulière attention à avoir lors de l'entrée en relation avec de nouveaux clients, afin d'éviter d'ouvrir des comptes destinés à recueillir le produit de la fraude.

L'indispensable généralisation des actions préventives

Développer les actions préventives à tous les niveaux : communiquer, alerter sur les fraudes, appeler les clients à la plus grande vigilance :

- Textes pédagogiques.
- Messages d'avertissement sur tous supports (sms, mails, site internet) et par tous canaux (texte, vidéo).
- Que l'ensemble des acteurs de l'économie numérique intervienne sur le sujet (médias grands publics, opérateurs internet/de téléphone, etc.).
- Formation des collaborateurs en agence pour qu'ils fournissent des explications aux clients lors de chaque entretien (entrée en relation, remise des moyens de paiement, signalement/opposition).

Accompagner les clients dans la transition numérique :

Avec la diminution / disparition des guichets, il convient d'accompagner les consommateurs et leur expliquer les enjeux, ainsi que les risques.

Quelques verbatims de réclamants

« Je vous remercie d'avoir pris en considération mes récriminations concernant la mauvaise volonté de l'agence d'Epinay-sur-Orge de clôturer mes comptes bancaires. »

« Je viens de recevoir votre lettre m'informant de la recevabilité de ma réclamation auprès de la Caisse d'Epargne Ile-de-France et je tiens à vous remercier vivement afin que je puisse récupérer mon argent. »

« Un grand merci d'abord, pour votre réponse, avec cette proposition qui me convient tout à fait. »

05

Annexes

01 - LES ÉTABLISSEMENTS AYANT ADHÉRÉ AU SERVICE DE LA MÉDIATION ET COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR



Caisse d'Épargne Ile-de-France

19, rue du Louvre
75001 PARIS

SAISIR LE MÉDIATEUR

Par **courrier postal** adressé à :

Monsieur Le Médiateur de la Consommation
de la Caisse d'Épargne Ile-de-France
TSA 31359
75621 PARIS Cedex 13

www.mediateur-ceidf.fr



Banque BCP

69, rue Hérold
75001 PARIS

SAISIR LE MÉDIATEUR

Par **courrier postal** adressé à :

Monsieur Le Médiateur de la Banque BCP
TSA 31359
75621 PARIS Cedex 13



Banque de Tahiti
38, rue François Cardella
BP 1602
98713 PAPEETE
TAHITI



Banque de Nouvelle-Calédonie

10, avenue du Maréchal Foch
98800 NOUMEA
Nouvelle-Calédonie

SAISIR LE MÉDIATEUR

Par **courrier postal** adressé à :

Monsieur Le Médiateur Bancaire
TSA 31359
75621 PARIS Cedex 13

02 - LA PROCÉDURE DE LA MÉDIATION

1. Notification de la réception de la demande de médiation, celle-ci se faisant exclusivement par écrit :

a. Par voie postale, si la demande est effectuée par courrier à l'adresse :

Monsieur Le Médiateur de la Consommation de la
CEIDF
TSA 31359
75621 PARIS Cedex 13

Ce courrier devra comprendre vos informations personnelles, le descriptif de votre demande de médiation, les courriers adressés à l'établissement et les réponses apportées par ce dernier, ainsi que la référence du contrat sur lequel porte le litige.

b. En ligne, si la demande est effectuée par l'intermédiaire du site internet à l'adresse suivante :

<https://www.mediateur-ceidf.fr>

Afin de faciliter le traitement de votre demande de médiation, veuillez vous munir de la référence de contrat sur lequel porte votre litige et de communiquer les courriers adressés à l'établissement, ainsi que les réponses reçues par ce dernier.

2. Transmission de la décision du Médiateur sur la recevabilité ou l'irrecevabilité de la demande de médiation par courrier postal.

3. Si la demande est irrecevable, le médiateur explique les raisons de cette décision et oriente le consommateur.

4. Si la demande est recevable, le médiateur informe les parties et précise les informations suivantes :

a. Le consommateur peut se retirer à tout moment du processus de la médiation.

b. Le consommateur peut se faire représenter par un avocat ou se faire assister par un tiers de son choix (ex : une association de consommateur). Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans ce cas, elles avertissent le médiateur et supportent les frais.

c. Le consommateur et l'établissement bancaire sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur, et ceci dans un délai de 30 jours.

d. Cette proposition de solution peut être différente de la décision qui pourrait être rendue par un tribunal.

e. L'absence de réponses par les parties (le consommateur et l'établissement bancaire) dans un délai de 30 jours, sera considérée par le médiateur comme un refus de la solution de proposition.

5. A l'issue de l'examen, le médiateur s'engage à communiquer sa position aux parties dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier.

6. Pour clore le litige entre les parties, la proposition de solution doit être acceptée par le consommateur et la banque. L'absence de réponses de l'une des parties :

a. Sera considérée comme un refus de la solution de proposition.

b. Mettra fin à la médiation.

c. Sera notifiée par le médiateur.

7. Lorsque la proposition de solution est acceptée par les parties, le médiateur contrôle la bonne exécution de la proposition de solution et met fin à la médiation après avoir informé le consommateur.

8. Lorsque la proposition de solution est défavorable au consommateur, le médiateur informe ce dernier et met fin à la procédure. Le médiateur rappelle néanmoins au consommateur qu'il a la possibilité de recourir aux juridictions compétentes.

03 - CHARTE DE LA MÉDIATION BANCAIRE DE LA CONSOMMATION DE LA CAISSE D'ÉPARGNE ILE-DE-FRANCE CLIENTÈLES DES PARTICULIERS

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) 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 Caisse d'Épargne Ile-de-France
TSA 31359
75621 Paris CEDEX 13
- 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 une 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...).

04 - CHARTE DE LA MÉDIATION DES ENTREPRENEURS INDIVIDUELS DE LA CAISSE D'ÉPARGNE ÎLE-DE-FRANCE

1 Cadre réglementaire

La Banque et le Médiateur ont conclu en date du 30 juin 2022 un contrat de mission du Médiateur (le « Contrat ») détaillant les missions du Médiateur dans le cadre légal et réglementaire de la médiation de la consommation en vue de la résolution amiable des litiges nationaux et transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre la Banque et sa clientèle non professionnelle.

La Banque a décidé d'étendre le service de médiation à ses clients Entrepreneurs individuels tels que définis à l'article L.526-22 du Code de Commerce, en accord avec la préconisation de Juillet 2021 émise par la Fédération Bancaire Française, laquelle invite les établissements bancaires à proposer une médiation bancaire conventionnelle pour les clients professionnels entendus comme personnes physiques agissant pour des besoins professionnels, et ce, au plus tard au 30 juin 2022.

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 Médiateur en charge du règlement des litiges avec la clientèle des entrepreneurs individuels, pour une durée de trois ans renouvelables.

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 entrepreneur individuel peut saisir le Médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Banque par une réclamation écrite ; la saisine du Médiateur peut se faire notamment en deux circonstances : la réclamation est restée sans réponse pendant deux mois à compter de sa date d'envoi (1), sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes, ou a fait l'objet de réponses qui n'ont pas satisfait le client entrepreneur individuel.

4 Champ de compétence : nature du litige.

Le Médiateur est compétent pour tous les litiges avec des entrepreneurs individuels tels que définis à l'article L.526-22 du Code de Commerce, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la Banque, en matière d'opérations de banque (gestion de compte courant, opérations de crédit à l'exclusion de tout litige relevant de la compétence du médiateur du crédit), de services de paiement, 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 entrepreneur individuel en sera informé par courrier.

Cas des litiges financiers, principalement : la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX.

Ces litiges financiers relèvent du champ de compétence du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

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 (le client entrepreneur individuel et la Banque) qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission.

6 Médiation de saisine

La médiation est une procédure gratuite pour le client entrepreneur individuel. 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 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
Caisse d'Épargne Île-de-France
TSA 31359
75621 Paris CEDEX 13
- soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur : www.mediateur-ceidf.fr

(1) Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale.

7 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.

8 Délais et procédure

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client entrepreneur individuel, le Médiateur notifie sa réception au client ainsi qu'à l'établissement et étudie la recevabilité de cette demande.

En cas d'irrecevabilité du dossier, dans les cas énoncés à l'article 5 de la présente charte, il en informe le client entrepreneur individuel 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.

Il peut également recevoir les parties ensemble ou séparément.

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.

9 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 entrepreneur individuel 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 entrepreneur individuel et à la Banque.

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

10 Suite donnée à la médiation

Les parties sont libres d'accepter la proposition du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de la Caisse d'Épargne Ile-de-France, celle-ci en informe le Médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

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 juge.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe le délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition.

11 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 entrepreneur individuel engage une action en justice ;
- par l'accord ou le refus des parties ou par le refus de l'une d'entre elles sur la proposition du Médiateur ;
- à défaut de réponse de l'une des parties dans le délai d'un mois.

12 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.
- 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.

13 Secret bancaire /professionnel

Le Médiateur est conventionnellement tenu au secret professionnel.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse :

- de levée du secret bancaire par le client entrepreneur individuel 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 entrepreneur individuel au Médiateur compétent (autre Médiateur bancaire, Médiateur de l'assurance...)

14 Données personnelles

Le Médiateur a la qualité de Responsable de Traitement. Il garantit avoir pris l'ensemble des mesures nécessaires afin de se conformer à l'ensemble des obligations prévues par la Réglementation relative à la Protection des Données composée des lois et réglementations applicables en matière de protection des Données Personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), ainsi que toute législation ou réglementation relative à la protection des Données Personnelles et recommandation de l'autorité de contrôle compétente (CNIL pour la France) applicable aux traitements effectués en application du présent Contrat.

Rapport du Médiateur 2022

Contact

Monsieur Le Médiateur de la Consommation
de la Caisse d'Épargne Ile-de-France
TSA 31359
75621 PARIS cedex 13

www.mediateur-ceidf.fr

