

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2023

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 20238

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 Entrepreneurs Individuels
8. La Banque BCP, la Banque de Tahiti et la Banque de Nouvelle Calédonie en quelques chiffres

QUELQUES EXEMPLES DE MÉDIATION18

1. L'utilisation frauduleuse de la carte bancaire
2. L'épargne
3. La succession
4. Le crédit
5. La bancarisation

LES RECOMMANDATIONS 202323

1. Les opérations de paiement contestées

QUELQUES VERBATIMS DE RÉCLAMANTS24

05 - ANNEXE **26**

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
4. Charte de la Médiation des Entrepreneurs Individuels de la Caisse d'Épargne Ile-de-France

Le mot du Médiateur

01



Depuis août 2022, j'ai à cœur d'analyser avec diligence, impartialité et indépendance les saisines qui m'ont été adressées par les consommateurs.

Malgré une forte augmentation du nombre de dossiers recevables à la médiation en 2023, mon assistant et moi-même avons su rester mobilisés afin de répondre aux sollicitations des consommateurs dans les meilleurs délais.

En effet, l'année 2023 est une année record en termes de saisines puisque mon équipe et moi-même avons reçu 619 dossiers recevables à la médiation contre 475 en 2022, soit une hausse de 30 %. Aussi et afin de répondre à cet accroissement, j'ai renforcé mon équipe en septembre 2023 en recrutant une juriste.

Sur le fond, je note que la fraude bancaire (carte bancaire : 204 dossiers ; virement : 84 dossiers) est un thème récurrent puisqu'elle représente 59 % des dossiers en 2023.

J'observe également que, dans 18 % des cas, le litige qui oppose le consommateur à la banque a été résolu avant même mon intervention.

En revanche, malgré ma volonté de rechercher une solution juste et équitable, je constate que les établissements bancaires dont j'ai accepté la médiation approuvent mes propositions dans 40,5 % des cas, ce qui n'est pas assez satisfaisant.

Par ailleurs, il peut être observé que l'imagination et le « savoir-faire » des fraudeurs, joints au fait que quelques consommateurs agissent en dépit des messages de prévention régulièrement adressés par les établissements bancaires et les organismes publics, pourraient avoir un impact sur les frais bancaires supportés par les clients.

En outre, il est permis d'espérer que les pouvoirs publics organiseront avec un succès croissant la lutte contre la fraude.

Depuis le 1^{er} juillet 2022, les Entrepreneurs Individuels (EI) ont la possibilité de me saisir par l'intermédiaire de mon site internet ou bien par voie postale. Après analyse, j'observe que ces derniers m'ont très peu sollicité depuis 2022 (2022 : 4 dossiers ; 2023 : 7 dossiers).

Depuis le 6 novembre 2018, les clients ont la possibilité de me saisir par l'intermédiaire de mon site internet. Contrairement à l'année 2022, je constate un regain des consommateurs pour les saisines par internet (+ 17 %).

Chaque demande qui m'a été adressée a fait l'objet d'une étude attentive, afin d'établir dans un premier temps la recevabilité ou non du dossier reçu, puis dans un second temps d'examiner la problématique du consommateur avec attention, et ce, afin de lui apporter une réponse circonstanciée.

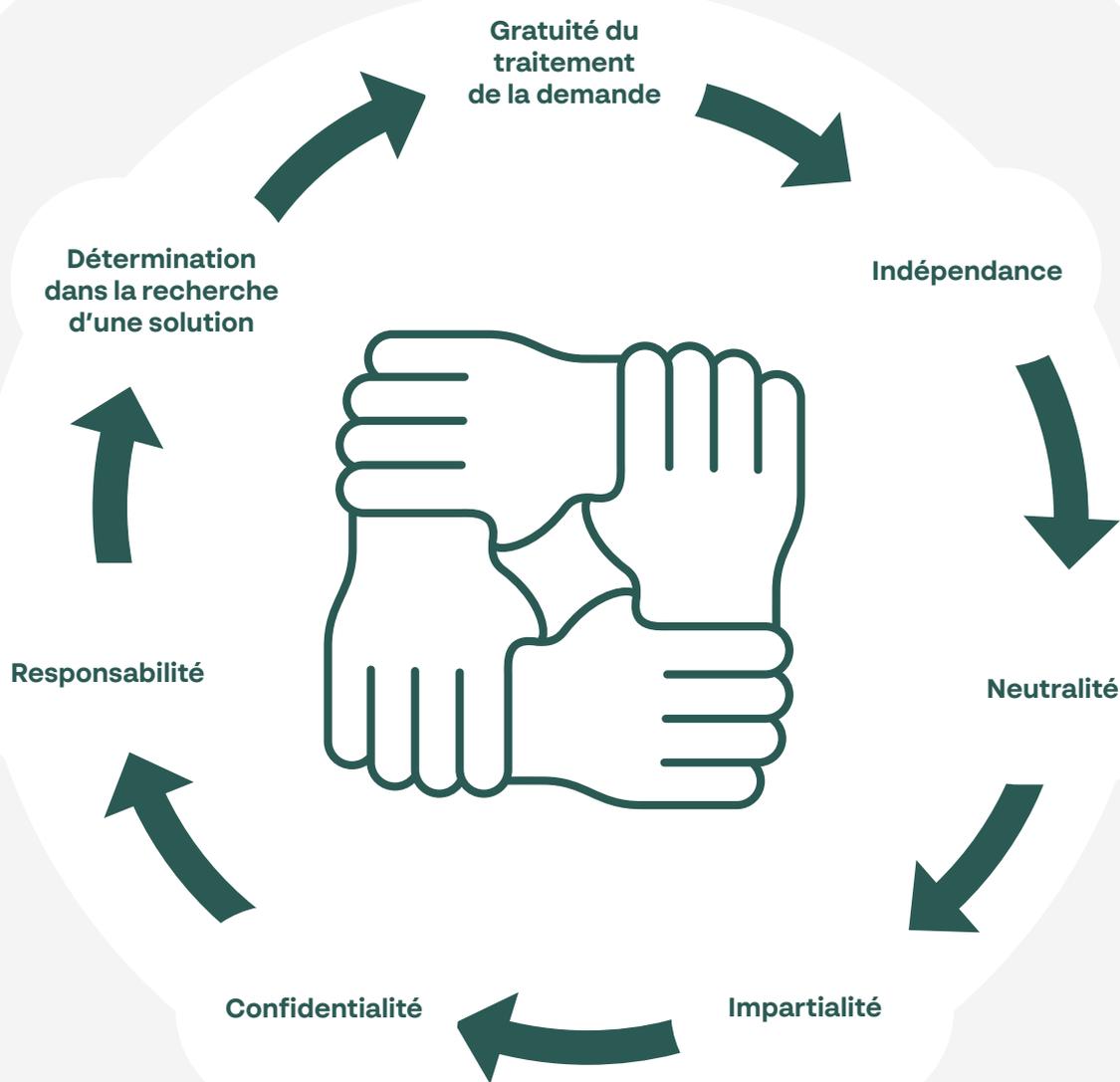
A titre liminaire, il me semble important d'insister sur le fait que la saisine doit s'accompagner de toutes les pièces et justificatifs utiles à la bonne compréhension du litige, ce qui n'est pas toujours le cas. C'est à cette condition que les demandes formulées pourront être appréciées et qu'une proposition de solution pourra être formulée par mes soins de manière juste et équitable.

FRANÇOIS MESSAGER
MÉDIATEUR

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'f. messager'.

Les valeurs de la Médiation

02



Les principes de la Médiation

03

QUI ?

- Le contrat doit avoir été souscrit par une personne physique ou un entrepreneur individuel et non par 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 sur le site : www.mediateur-ceidf.fr
- Soit par courrier postal à l'adresse : Monsieur Le Médiateur de la Consommation auprès 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 2023. 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 2023

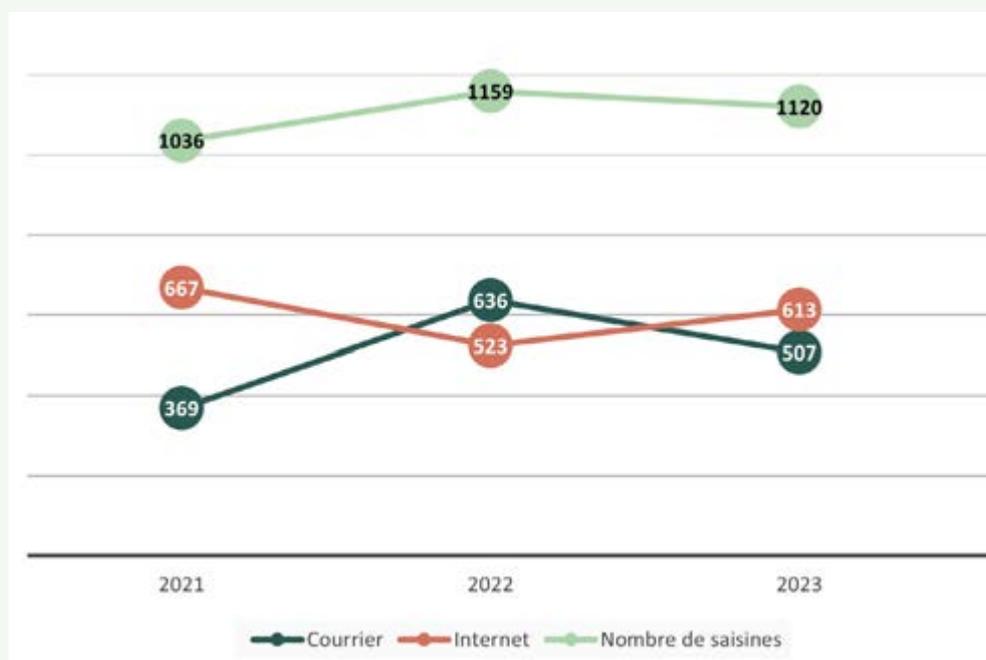
En 2023, 1 120 consommateurs ont saisi le Médiateur de la Caisse d'Epargne Ile-de-France contre 1 159 en 2022, soit une stabilité de l'activité entre les deux périodes.

S'agissant du mode de 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 2022, je constate une forte baisse des saisines effectuées par courrier (-79%). Les consommateurs ont de nouveau privilégié l'usage du site internet et la voie numérique (+ 17 %).

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 %
2023		
Canal de réception	Nombre de dossiers	Pourcentage
Courrier	507	45 %
Internet	613	55 %
Total	1 120	100 %

LES CANAUX DE RÉCÉPTION



02 - ANALYSE DE LA RECEVABILITÉ DES SAISINES

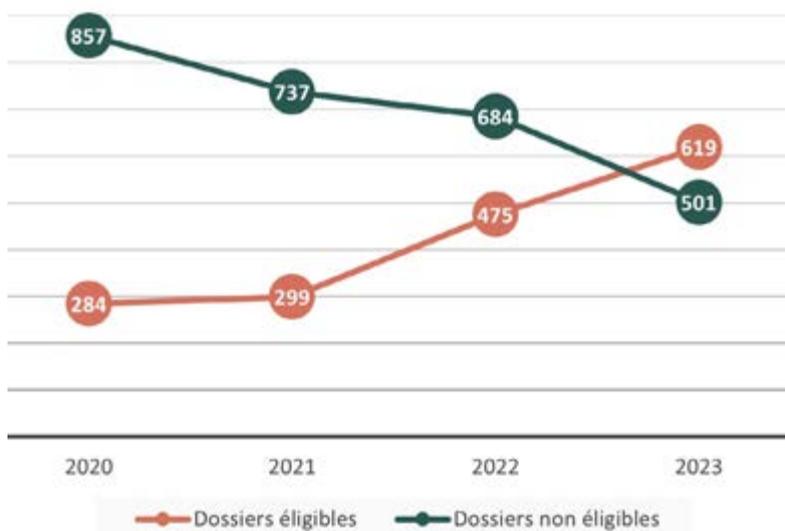
Depuis 2020, je constate :

- Une baisse significative du nombre de dossiers irrecevables à la Médiation.
- Une augmentation significative du nombre de dossiers recevables à la Médiation.

QUELQUES CHIFFRES

	2020	2021	2022	2023
DOSSIERS IRRECEVABLES À LA MÉDIATION	857	737	684	501
DOSSIERS RECEVABLES À LA MÉDIATION	284	299	475	619

LES SAISINES



Je constate que le nombre de dossiers recevables à la médiation n'a cessé d'augmenter, passant de 284 dossiers en 2020 à 619 en 2023, soit une augmentation de 118 % en quatre ans.

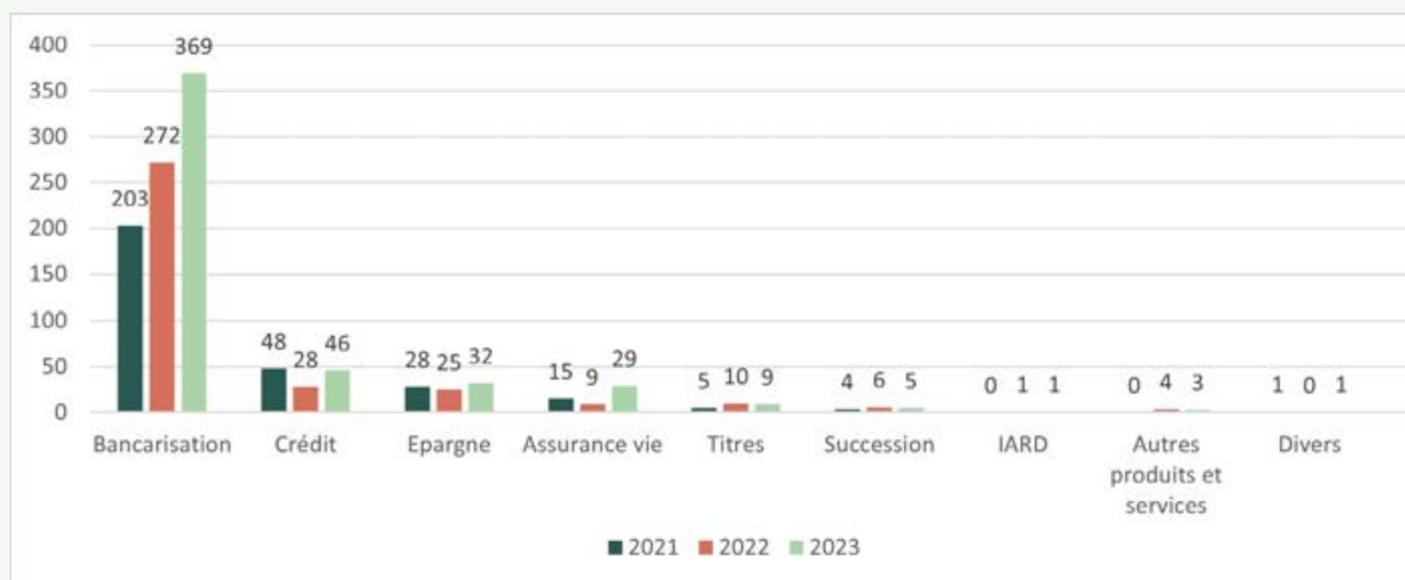
Cet accroissement est dû à la nouvelle réglementation de 2023 qui permet à un consommateur de saisir directement le Médiateur sans être préalablement passé par le Service Relations Clientèle de la banque. En effet, depuis 2023, la saisine du Médiateur est possible après une simple réclamation écrite faite par le consommateur à la banque (Agence, Service du siège ou Service Relations Clientèle) et pour laquelle il n'a reçu aucune réponse ou considère que la réponse apportée n'est pas satisfaisante.

A l'inverse, le nombre de dossiers irrecevables fléchit, passant de 857 dossiers en 2020 à 501 en 2023, soit une baisse de 58 % en quatre ans.

03 - LES PRINCIPAUX THÈMES

Thèmes	Nombre de dossiers traités en 2021	Nombre de dossiers traités en 2022	Nombre de dossiers traités en 2023	Pourcentage du nombre de dossiers en 2023
Bancarisation	203	272	369	74.54 %
Crédit	48	28	46	9.30 %
Epargne	28	25	32	6.46 %
Assurance Vie	15	9	29	5.86 %
Titres	5	10	9	1.82 %
Succession	4	6	5	1.01 %
Autres produits et services	0	4	3	0.61 %
IARD	0	1	1	0.20 %
Divers	1	0	1	0.20 %
Total	304	355	495	100 %

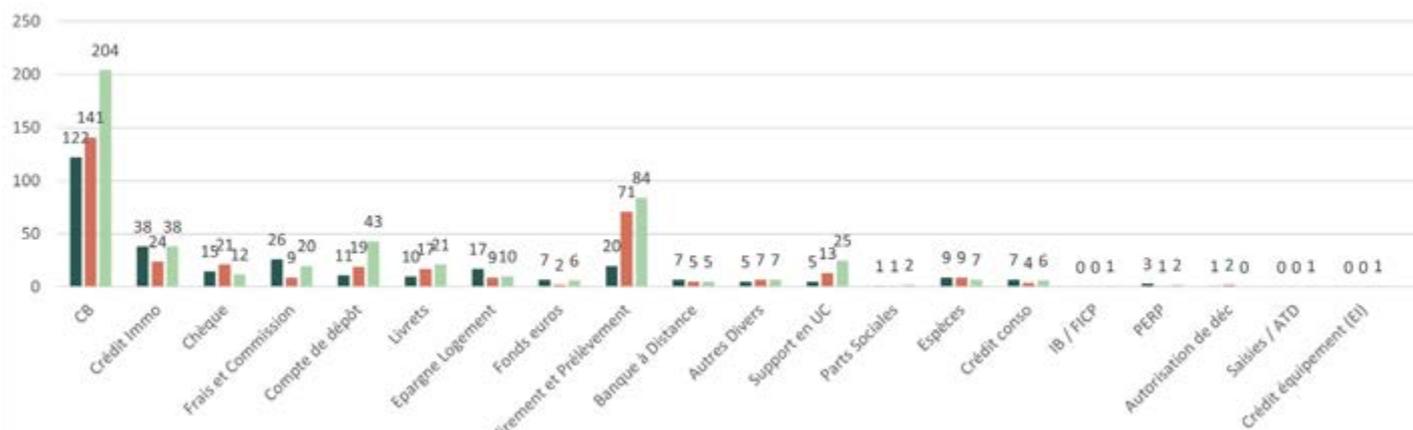
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS SELON LES THÈMES



LES SOUS-THÈMES

Thèmes	Sous-Thèmes	Nombre de dossiers traités en 2021	Nombre de dossiers traités en 2022	Nombre de dossiers traités en 2023
Bancarisation	Autorisation de découvert	1	2	0
	Autre divers	5	1	1
	Banque à distance	7	4	3
	CB	122	140	204
	Chèque	14	19	12
	Compte de dépôt	11	19	42
	Espèces	8	9	7
	Frais et Commission	20	7	15
	Virement / Prélèvement	19	70	84
	Livrets	0	1	0
IB / FICP	0	0	1	
Crédit	Crédit à la consommation	7	4	6
	Crédit Immobilier	38	23	38
	Epargne Logement	1	0	0
	Frais et Commissions	2	0	1
	Autres divers	0	1	0
Assurance Vie	Equipement (Entrepreneur Individuel)	0	0	1
	Fonds euros	7	2	6
	PERP	3	1	2
Epargne	Support en Unités de Compte	5	6	21
	Chèque	1	1	0
	Epargne Logement	16	8	10
	Espèces	1	0	0
	Frais et Commissions	1	0	0
	Livrets	8	15	20
	Virement / Prélèvement	1	1	0
	Banque à distance	0	0	1
Succession	Saisies / ATD	0	0	1
	Autre divers	1	1	0
	Frais et Commissions	2	0	1
	Crédit Immobilier	0	1	0
	Epargne logement	0	1	0
	Livrets	1	1	1
	Chèque	0	1	0
	Support en Unité de Compte	0	1	1
Titres	Compte de dépôt	0	0	1
	Partis sociales	0	0	1
	Autres divers	3	1	2
	Frais et Commissions	1	2	3
Autres produits et services	Support en Unité de compte	0	6	3
	Partis Sociales	1	1	1
	Banque à Distance	0	1	1
IARD	CB	0	1	0
	Autres Divers	0	2	2
Divers	Autres Divers	0	1	1
	Livrets	1	0	0
Total		304	355	495

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS EN FONCTION DES SOUS-THÈMES



04 - LE DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE

Je constate un allongement des délais de réponse du au fort accroissement du nombre de dossiers recevables à la médiation en 2023, soit une augmentation de 30 % (2022 : 475 dossiers ; 2023 : 619 dossiers).

Afin de pallier cette situation, j'ai pris des mesures immédiates en renforçant mon équipe par l'embauche d'une juriste.

Recevabilité	Nombre de dossiers	Délai moyen en jour
Hors champ (1)	148	7
Non (2)	353	4
Oui	495	92
Total	1 161	34

(1) Il s'agit le plus souvent d'une demande concernant un autre médiateur (114 dossiers) ou d'une demande émise par un professionnel (34 dossiers).

(2) Il s'agit d'un consommateur n'ayant pas justifié avoir tenté de résoudre son litige auprès de la banque (281 dossiers), d'une réclamation adressée à la banque depuis moins de deux mois (58 dossiers) ou d'une réclamation introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an (14 dossiers).

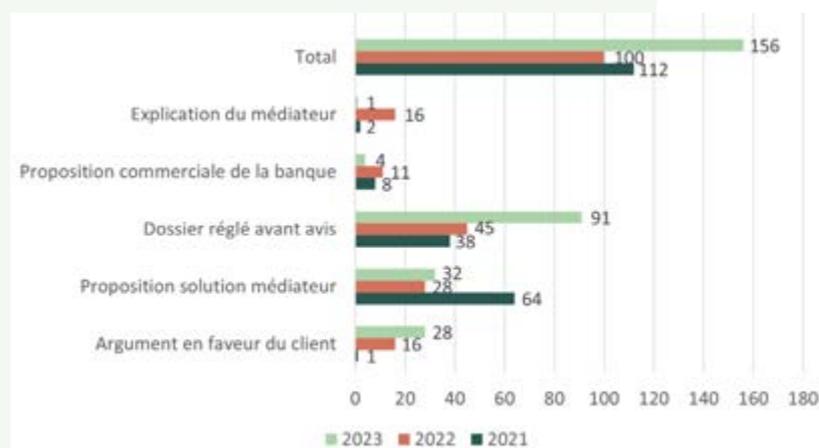
05 - LES DOSSIERS FAVORABLES AUX CONSOMMATEURS

Contrairement à l'année 2022, je constate que le nombre de dossiers partiellement ou totalement favorables aux consommateurs a augmenté, passant de 44 dossiers à 60.

Je note également un fort accroissement du nombre de dossiers « réglés avant avis », ce qui signifie que le litige qui opposait le consommateur à la banque a été résolu avant que je rende un avis.

2021	
Argument en faveur du client	1
Proposition solution médiateur	64
Dossier réglé avant avis	38
Proposition commerciale de la banque	8
Explication favorable	2
Total	112
2022	
Argument en faveur du client	16
Proposition solution Médiateur	28
Dossier réglé avant avis	45
Proposition commerciale de la banque	11
Explication favorable	16
Total	100
2023	
Argument en faveur du client	28
Proposition solution médiateur	32
Dossier réglé avant avis	91
Proposition commerciale de la banque	4
Explication favorable	1
Total	156

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



A noter :

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

Les propositions sont comprises dans une fourchette située entre 8,87 € et 25 002,08 €.

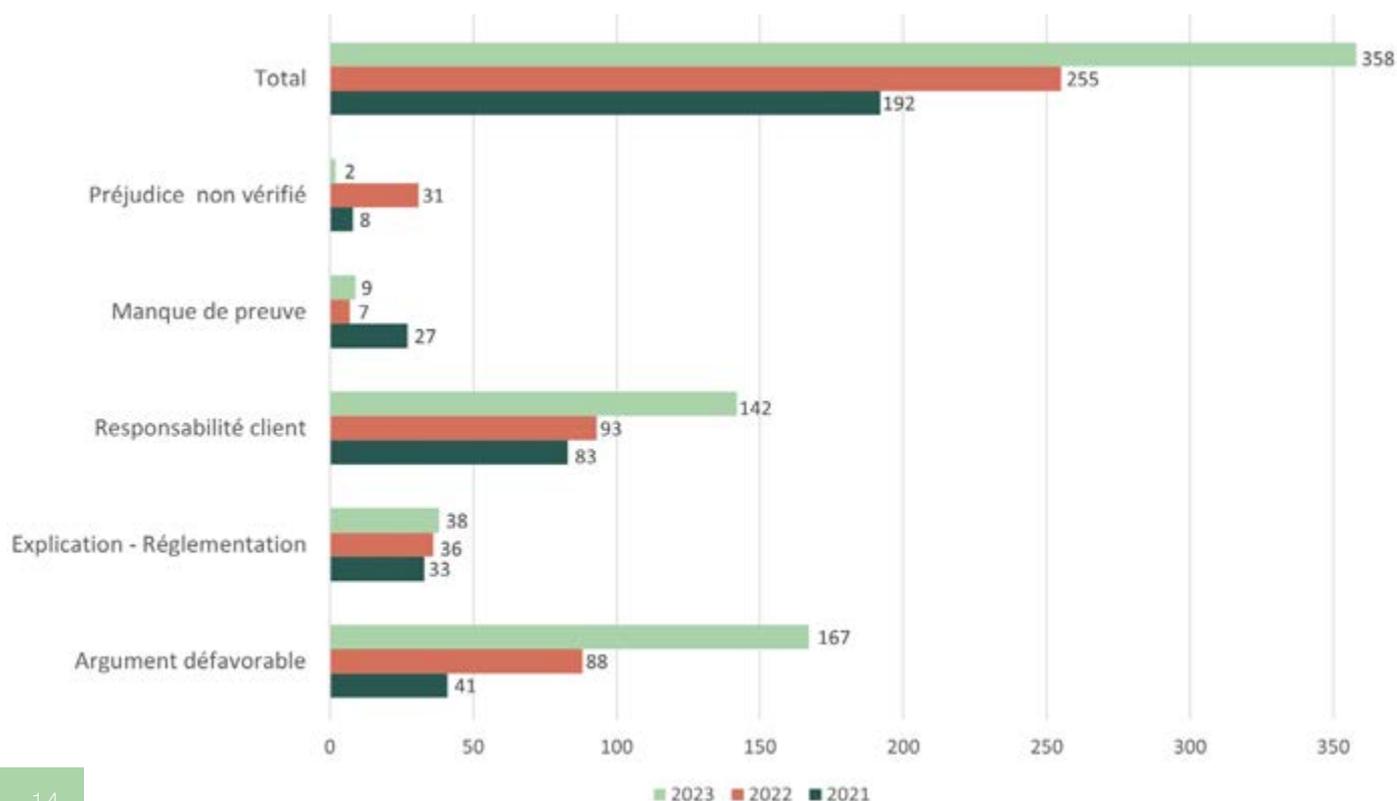
06 - LES DOSSIERS DÉFAVORABLES AUX CONSOMMATEURS

Quatre informations importantes à retenir pour l'année 2023 :

- J'ai considéré que la responsabilité du client était engagée dans 142 dossiers, soit une augmentation de 53 % par rapport à 2022.
- J'ai considéré que la preuve apportée par le client n'était pas suffisante dans 9 dossiers, soit un recul de 28 % par rapport à 2022.
- J'ai considéré que les arguments avancés par le consommateur ne me permettaient pas de répondre favorablement à sa demande dans 167 dossiers, soit une augmentation de 88 % par rapport à 2022.
- Dans deux cas, j'ai considéré que le préjudice du client n'était pas avéré, soit une baisse de 94 % par rapport à 2022.

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
2023	
Argument défavorable	167
Explication - Réglementation	38
Responsabilité client	142
Manque de preuve	9
Préjudice non vérifié	2
Total	358

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS DÉFAVORABLES PAR CATÉGORIE



07 - LES ENTREPRENEURS INDIVIDUELS

Depuis 2022, je constate que les Entrepreneurs Individuels m'ont très peu saisi, comme le démontre le tableau ci-dessous :

	2022	2023
Nombre de dossiers éligibles à la médiation	1	3
Nombre de dossiers non-éligibles à la médiation	3	4
Total	4	7

LES THÈMES

Thèmes	Nombre de dossiers traités en 2022	Nombre de dossiers traités en 2023	Pourcentage du nombre de dossiers 2023
Bancarisation	0	2 ⁽¹⁾	66,67 %
Crédit	1	0	0,00 %
Epargne	0	1 ⁽²⁾	33,33 %
Total	1	3	100 %

(1) Sur les deux consommateurs, l'un a contesté la clôture d'office de son compte de dépôt et l'autre les frais qui ont été prélevés.

(2) Le consommateur a fait part de son mécontentement à propos de l'absence de clôture de son livret d'épargne.

POSITION DU MÉDIATEUR

Année	Totalement favorable au consommateur	Partiellement favorable au consommateur	Défavorable au consommateur
2022	0	0	1
2023	1	0	2

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



Entre 2022 et 2023, je constate :

- Une baisse significative du nombre de saisines (- 39 %).
- Une baisse significative du nombre de dossiers éligibles à la médiation (- 47 %).

	2022	2023
Nombre de dossiers éligibles à la médiation	17	9
Nombre de dossiers non-éligibles à la médiation	9	7
Total	26	16

POSITIONS DU MÉDIATEUR

Année	Totalement favorable au consommateur	Partiellement favorable au consommateur	Défavorable au consommateur
2022	2	3	10
2023	0	1	4

A noter : Seulement 5 dossiers sur 9 ont été traités en 2023.

DÉTAIL DES DOSSIERS RECEVABLES EN 2022

Motif de la saisine	Nombre de dossiers
Bancarisation - CB / Virements - Opérations contestées	6
Bancarisation - CB - Autres divers	1
Bancarisation - Compte de dépôt - Ouverture / Clôture / Transfert	1
Crédit - Crédit conso - Opérations contestées	1



**Banque
de Tahiti**

	2022	2023
Nombre de dossiers éligibles à la médiation	1	1
Nombre de dossiers non-éligibles à la médiation ⁽¹⁾	0	1
Total	1	2

(1) Il s'agit d'une demande émise par un professionnel.

DÉTAIL DU DOSSIER RECEVABLE EN 2023

Motif de la saisine	Position du médiateur	Motif de la position
Crédit – IB / FICP – Réglementation (1)	Favorable au client	Proposition commerciale de la banque

(1) Les clients ont souscrit un prêt immobilier auprès de la Banque de Tahiti. En juin 2023, ces derniers ont sollicité l'intervention du Médiateur à la suite de plusieurs dysfonctionnements (Impossibilité de se connecter à la banque à distance depuis août 2021, absence de réponse aux mails, inscription au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers et absence de clôture des comptes).



**Banque de
Nouvelle Calédonie**

	2022	2023
Nombre de dossiers éligibles à la médiation	2	0
Nombre de dossiers non-éligibles à la médiation	2	0
Total	4	0

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 2023 (+ 37 % par rapport à 2022), en utilisant les techniques suivantes :

- Le « **Phishing** » (ex : faux SMS d'Ameli ou faux mail Netflix). Il s'agit d'une technique d'escroquerie qui consiste 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** ». Il s'agit d'une technique qui consiste, 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 « **Sim Swapping** ». Il s'agit d'une technique qui permet de récupérer votre numéro et ligne de mobile, pour l'associer à un nouveau mobile. Le fraudeur recevra ainsi tous les codes SMS permettant de valider des paiements en ligne par carte bancaire ou d'accéder à certaines fonctionnalités de l'espace de banque en ligne.
- 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, Madame Y a contesté un achat effectué au moyen de sa carte bancaire, pour un montant de 799,00 €. Elle indique avoir été contactée par une personne qui se serait présentée comme étant du Service Fraude de la banque.

Après avoir adressé son dossier de contestation au Service Monétique Porteurs de la banque, Madame Y a vu sa demande de remboursement refusé. N'ayant pas obtenu satisfaction, la cliente m'a saisi afin d'obtenir le remboursement de la somme contestée.

L'ANALYSE DU DOSSIER

Il apparaît que l'opération contestée a été validée par l'intermédiaire du système d'authentification forte « Sécur'Pass ». Il a donc été nécessaire que Madame X dispose de son téléphone portable pour valider cette opération. Toutefois, la banque n'a pas apporté la preuve d'un comportement actif et conscient de la cliente, qui lui seul permettrait de caractériser une négligence grave au sens du Code Monétaire et Financier.

MA RÉPONSE

Au regard des éléments qui m'ont été communiqués par la cliente, j'ai proposé le remboursement de l'opération contestée.

SITUATION 2

Dans sa demande de médiation, Monsieur X a contesté des opérations effectuées au moyen de sa carte bancaire, pour un montant total de 2 860,00 €. Il précise avoir reçu un appel d'une personne qui se serait présentée comme étant du Service Fraude la banque. Il a sollicité mon intervention, afin d'obtenir le remboursement des sommes subtilisées.

L'ANALYSE DU DOSSIER

Il apparaît que Monsieur X a confié sa carte bancaire à un coursier, après lui avoir divulgué son code confidentiel. Le client n'a donc pas respecté les conditions d'utilisation de sa carte bancaire. En effet, les conditions générales de fonctionnement de la carte précisent que « *Le titulaire de la carte est responsable de sa conservation et doit prendre toutes les mesures pour tenir secret son code confidentiel, sous peine d'engager sa responsabilité* ».

MA RÉPONSE

Compte tenu du non-respect des conditions 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 X.

02 - L'ÉPARGNE

Dans sa demande de médiation, Monsieur Z a indiqué au Médiateur ne pas avoir reçu d'intérêts sur son livret A, et ce, depuis 9 ans. Il a sollicité mon intervention afin que la banque régularise ce dysfonctionnement.

L'ANALYSE DU DOSSIER

La banque m'a informé que les intérêts dus à Monsieur Z étaient calculés selon la méthode des intérêts anticipés et des intérêts rétrogrades. Elle m'a également indiqué que les intérêts anticipés étaient décomptés sur les versements, abstraction faite des remboursements intervenus en cours d'année. De ces intérêts anticipés, la banque a déduit les intérêts dits « rétrogrades » qui sont les intérêts afférents aux remboursements pour la totalité des quinzaines entre celle, comprise, du retrait et le 31 décembre.

La banque a pu me démontrer qu'aucune erreur n'avait été commise dans le calcul des intérêts et que la réglementation en vigueur avait été respectée.

MA RÉPONSE

Au vu des éléments que j'avais en ma possession, j'ai considéré qu'aucune erreur n'avait été commise par la Caisse d'Épargne Ile-de-France. Je n'ai donc pu faire droit à la demande de Monsieur Z.

SITUATION

Dans sa demande de médiation, Monsieur W fait part d'un litige qui l'oppose à la Caisse d'Épargne Ile-de-France, relatif au dénouement du dossier de succession de sa défunte épouse. Il a sollicité mon intervention afin que la banque lui verse les avoirs qu'elle détenait.

L'ANALYSE DU DOSSIER

Tout d'abord, j'ai constaté que Monsieur W était incohérent dans ses propos. En effet, dans sa première correspondance, Monsieur W m'a indiqué être marié sous le régime de la « Communauté Universelle ». Or, dans sa seconde lettre, il m'a précisé ne pas avoir effectué de contrat de mariage et être de ce fait marié sous le régime de la « Communauté Réduite aux Acquêts ».

La Caisse d'Épargne Ile-de-France m'a précisé être dans l'impossibilité de lui verser les avoirs de sa défunte épouse, lesquels sont supérieurs à 5 000,00 €, sans avoir obtenu préalablement un acte de notoriété dressé par un notaire. Il s'agissait pour la banque de respecter son obligation de vigilance et les articles L312-1-1 et suivants du Code Monétaire et Financier.

Le client a contesté cette décision en précisant qu'un acte de donation avait été établi en juin 1992.

Cependant, l'épouse de Monsieur W aurait pu établir un testament remettant en cause l'acte de donation réalisé en 1992.

En outre, l'article 730-1 du Code Civil dispose « *La preuve de la qualité d'héritier peut résulter d'un acte de notoriété dressé par un notaire, à la demande d'un ou plusieurs ayants droit* ».

MA RÉPONSE

J'ai considéré que la Caisse d'Épargne Ile-de-France n'avait commis aucune erreur en demandant un acte de notoriété puisque le client se doit d'établir la preuve de la qualité d'héritier unique dont il a fait état.

SITUATION 1

Dans sa demande de médiation, Monsieur R a fait part de ses observations relatives à l'assurance facultative qui n'a pas été souscrite par son défunt père, lors de la mise en place d'un crédit à la consommation. Il estime que la banque aurait dû lui imposer d'adhérer à l'assurance facultative.

L'ANALYSE DU DOSSIER

Tout d'abord et après avoir consulté l'offre de prêt, j'ai constaté que l'assurance facultative avait bien été proposée à l'emprunteur, mais que ce dernier avait refusé d'y adhérer. Par ailleurs, le père de Monsieur R a déclaré lors de sa demande de crédit ne pas vouloir suivre le conseil de la banque et refuser l'adhésion à l'assurance groupe facultative. En outre, il a reconnu avoir été informé que ce choix entraînait l'absence de garanties d'assurances.

MA RÉPONSE

Dans cette affaire, j'ai considéré que la responsabilité de la Caisse d'Épargne Ile-de-France ne pouvait être engagée, dans la mesure où elle avait bien respecté son devoir de conseil en matière d'assurance.

SITUATION 2

Dans sa demande de médiation, Madame T m'a sollicité à la suite du prélèvement de deux cotisations d'assurance dans le cadre de son prêt immobilier. La cliente souhaite que la Caisse d'Épargne Ile-de-France applique expressément les conditions du contrat de prêt signé en mai 2021 et qu'elle lui rembourse l'intégralité des cotisations indument prélevées.

L'ANALYSE DU DOSSIER

En avril 2021, Madame T a sollicité la Caisse d'Épargne Ile-de-France afin qu'elle réalise une étude de prêt immobilier.

Après avoir obtenu les pièces justificatives, la banque a procédé au montage du dossier et a proposé à Madame T d'adhérer au contrat CNP n° 2220N, qui la garantit pour le Décès, la Perte Totale et Irréversible d'Autonomie, l'Incapacité Temporaire Totale et l'Invalidité Permanente et totale.

Après avoir étudié son dossier, la Compagnie d'Assurance a adressé un courrier à la cliente pour l'informer que les conditions du contrat ci-dessus n'étaient pas adaptées à sa situation et lui a proposé de souscrire au contrat 2242M, ce que Madame T a accepté.

La banque a donc adressé une offre de prêt immobilier à la cliente, laquelle a été dûment acceptée et signée.

Cependant, il s'avère que la banque a omis de modifier les conditions d'admission de l'assurance emprunteur, ce qui a généré le prélèvement de deux primes d'assurance. L'une relative au contrat n° 2220N et l'autre correspondant au contrat n° 2242M.

Afin que l'offre de prêt soit conforme aux garanties proposées par le contrat 2242M, la Caisse d'Épargne Ile-de-France a adressé à Madame T un avenant à son contrat de prêt, dans le but de régulariser son dossier et d'être assurée en cas de sinistre. Or, la cliente a refusé de signer le document.

MA RÉPONSE

Après étude du dossier, j'ai considéré que cette erreur ne pouvait être imputable à la cliente. Aussi, j'ai proposé que la banque rembourse une somme 25 002,08 € à la cliente (différence entre le coût total de l'assurance du contrat 2242M et le contrat 2220N), à la condition toutefois que cette dernière signe l'avenant qui lui a été adressé en mai 2021.

05 - LA BANCARISATION

SITUATION

Dans sa demande de médiation, Monsieur H a sollicité mon intervention relative à la clôture de son compte de dépôt.

L'ANALYSE DU DOSSIER

En consultant les conditions générales de la convention de compte de dépôt et services associés, j'ai pu constater que la banque pouvait décider de clôturer un compte de dépôt, à la condition toutefois que le titulaire du compte soit informé de cette décision par courrier recommandé, tout en respectant un délai de préavis de deux mois.

Il apparaît également que la Caisse d'Épargne Ile-de-France n'avait aucune obligation de justifier sa décision, qu'elle qu'en soit sa nature.

Après vérification, il s'est avéré que la banque avait bien respecté les termes de la convention du compte de dépôt, puisqu'une lettre recommandée avec accusé de réception a été adressée à Monsieur T.

MA REPONSE

J'ai considéré que la Caisse d'Épargne Ile-de-France n'avait commis aucune faute, dans la mesure où les conditions générales de la convention du compte de dépôt avaient été respectées. Je n'ai donc pas donné une suite favorable à la demande du client.

Les recommandations 2023

01 - LES OPÉRATIONS DE PAIEMENT CONTESTÉES

Avec le développement d'internet et la dématérialisation des données, les arnaques et les fraudes ont pris de l'ampleur depuis quelques années et font tous les jours de plus en plus de victimes.

Le phishing et le spoofing téléphonique restent en 2023 les cyber-attaques les plus répandues. L'objectif du fraudeur est d'obtenir par la ruse et la tromperie les données confidentielles du consommateur ou de lui faire valider des opérations à son insu.

Face à cette menace, les Etablissements Bancaires ont immédiatement sensibilisé les consommateurs contre ces nouvelles techniques de fraudes, notamment par l'intermédiaire :

- De spots télévisés,
- Du site internet de la banque,
- De mails,
- De SMS,
- Et lors de toutes connexions sur la banque en ligne.

L'objectif de ces campagnes est de rappeler aux consommateurs de rester vigilants lors de leurs achats et lors de toutes sollicitations en ligne.

En effet, aucun collaborateur de la banque ou prestataire n'est autorisé à contacter un client pour lui demander :

- La modification ou la communication de ses données personnelles,
- L'identifiant et le mot de passe pour accéder à sa banque en ligne,
- Les données relatives à sa carte bancaire,
- Un code de validation qui est adressé par mail, SMS ou authentification forte à la suite d'une opération faite sur internet,
- D'annuler une opération frauduleuse,
- De cliquer sur un lien qui a été adressé par mail ou SMS.

À ce sujet, la Caisse d'Épargne Ile-de-France m'informe avoir 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 une 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 (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 Etablissements Bancaires, ce type de fraude ne cesse de progresser.

Dans ces conditions, il convient de souligner dans ce contexte de fraudes massives que le premier rempart contre ce type d'escroquerie demeure le client lui-même. Les consommateurs doivent donc faire preuve de prudence et ne pas répondre aux sollicitations externes (mails, SMS, téléphone, etc.).

Le second rempart contre la fraude est la banque elle-même. Si les établissements bancaires ont déjà pris des mesures significatives depuis plusieurs années, ils doivent désormais sensibiliser les clients, lors de l'entrée en relation et lors de chaque rendez-vous d'affaires, sur les types de fraude tout en rappelant les consignes de sécurité à chaque consommateur. Cela doit bien évidemment passer par la formation des conseillers, afin qu'ils diffusent les bonnes pratiques à leurs clients.

Quelques verbatims de réclamants

Monsieur,

Veillez trouver en retour mon acceptation de votre décision du 14 septembre 2023. Avec mes remerciements.

Suite à votre lettre du 24 février, je vous confirme que la caisse d'Épargne a bien procédé au remboursement de la somme de 4 098,50 € prélevée frauduleusement sur ma carte bancaire.

Je tiens à vous remercier de l'action que vous avez apportée à ma demande et pour votre efficace intervention.

Monsieur le Médiateur,

Je vous adresse tous mes remerciements pour l'intérêt que vous avez porté à ma demande.

Avec mes sincères salutations.

Monsieur,

Je tiens à vous remercier pour le sérieux qu'a été le vôtre, ainsi que vos services pour le chèque qui a été détourné et pour lequel vous avez fait le nécessaire pour que tout rentre dans l'ordre.

Alors merci pour le travail utile et nécessaire car sans cela nous ne serions sans réaction et aucune possibilité de se défendre. Encore merci.



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

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 ; 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 consommateur.

4 Champ de compétence : nature du litige

Le Médiateur est compétent pour tous 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.

Les litiges relatifs à des services et placements financiers (tels qu'actions, obligations, OPVCVM, SCPI et OPC), à l'information des investisseurs, à l'exécution des ordres (délai, contenu), à des problèmes de tenue de compte titres sont de la compétence exclusive 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 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 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.

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.

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

8 Délais et procédure

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client consommateur, 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 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. 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 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.

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 consommateur 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 ;
- A défaut de réponse de l'une des parties dans le délai d'un mois.

12 Obligation de confidentialité

La médiation de la consommation 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.

13 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...).

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.

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 Ile-de-France TSA 31359
75621 Paris CEDEX 13

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

- soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur : www.mediateur-ceidf.fr

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 ;
- A défaut de réponse de l'une des parties dans le délai d'un mois.

12 Obligation de confidentialité

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité sur l'exercice de sa mission et de ses relations avec la Caisse d'Épargne Ile-de-France.

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.

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 2023

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

