

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



Pascal CRÉHANGE
MÉDIATEUR DE LA CAISSE
D'ÉPARGNE GRAND EST
EUROPE

PRÉFACE	3
I. LA PRÉSENTATION DU MÉDIATEUR.....	4
A. Le mot du médiateur.....	4
1. Nom de l'établissement	4
2. Coordonnées du médiateur	4
3. Le rôle du médiateur de la consommation	4
➤ Un rôle dans la relation entre le consommateur et le professionnel	4
➤ Un rôle dans la gestion des différends.....	5
B. L'activité du médiateur	5
1. Le mandat du médiateur	5
2. Les domaines de compétences	6
3. La méthode d'analyse des dossiers.....	7
➤ La recevabilité de la demande de médiation	7
➤ L'analyse du fond du dossier	7
➤ L'importance du Cercle des médiateurs bancaires	7
II. RETOUR SUR L'ANNÉE 2024	8
A. Les chiffres de l'année 2024.....	8
1. L'année 2024 vue globalement	8
2. L'année 2024 vue précisément	10
➤ Synthèse des dossiers par thèmes	10
➤ Les délais de réponses.....	11
➤ La diversité des clients à l'origine des demandes de médiation.....	11
B. Les cas pratiques	12
1. Les moyens de paiement.....	12
➤ Escroquerie en ligne	12
➤ Escroquerie par téléphone	13
➤ Escroquerie par piratage d'ordinateur	14
➤ Les demandes de rétrofacturation.....	15
➤ Conclusions : dans ces situations, la banque est vue comme une assurance pour les clients	16
2. Le fonctionnement du compte.....	16
3. La tarification.....	17
4. L'épargne.....	17
5. Les placements financiers et l'assurance-vie	18
C. Aspect financier.....	18
1. Le nombre de conclusions favorables et défavorables	18

2. Les accords financiers.....	18
D. Recommandations et propositions	19
III. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	21
LE MÉDIATEUR DE LA CAISSE D'ÉPARGNE GRAND EST EUROPE	21

PRÉFACE

La médiation trouve une partie de ses racines dans les courants philosophiques de la Grèce antique reposant sur la volonté de faire réfléchir les personnes sur leurs relations aux autres et à soi-même.

À l'origine, la réflexion du philosophe permettait l'intervention d'un tiers afin de faire émerger la responsabilité individuelle.

Au cours des siècles, la médiation a pris différentes tournures passant d'une réflexion éthique, à une résolution négociée par un tiers, applicables à l'ensemble des individus : les hommes, les femmes et les enfants.

C'est au cours du XXe siècle que la médiation apparaît comme le mécanisme permettant la création d'une discussion contractuelle accompagnée.

Aujourd'hui, la médiation est présente dans l'ensemble du système législatif français et des relations individuelles et collectives.

Elle ne cesse de se développer en matière de contentieux judiciaire et extra-judiciaire.

Le rôle de la médiation est de réunir les individus entre eux dans l'objectif d'apaiser les tensions.

La médiation bancaire a pour objet la résolution amiable des litiges nés entre un établissement de crédit et un particulier.

Elle repose sur une variété de mécanismes qui ont été récemment profondément retouchés et intégrés dans le code de la consommation.

Chaque banque garantit à ses clients la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur. Il est indépendant et tenu à la confidentialité.

Concernant le domaine bancaire, la médiation concerne les litiges entre un établissement de crédit ou de paiement et un particulier (personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels).

Ainsi, les litiges bancaires recevables, nationaux et transfrontaliers, concernent :

- la gestion des comptes (compte courant, comptes d'épargne...)
- les moyens de paiement (cartes, chèques, virements...)
- les contrats de crédit (report d'échéance, remboursement anticipé, rachat de crédit...)
- l'application de la tarification (respect de la réglementation sur l'information, les délais, les plafonds...)

Sans réclamation préalable auprès de la banque ou si la demande n'entre pas dans son champ de compétence, le médiateur informera le client du rejet de sa demande dans les 3 semaines après réception de votre dossier.

Ce recours est gratuit. La médiation intervient dans un délai de 90 jours maximum à compter de la réception du dossier complet (copie des courriers, synthèse de la situation et autre document dont le médiateur pourrait avoir besoin).

La compétence et l'impartialité du médiateur facilitent la recherche d'une solution amiable. Chaque partie peut se retirer à tout moment du processus de médiation. Le médiateur informe par courriel ou courrier simple de la solution de médiation qu'il propose aux deux parties. Il s'agit toutefois d'une proposition que ni le client, ni la banque ne sont tenus d'accepter. L'acceptation de la solution par les deux parties met fin au différend.

I. LA PRÉSENTATION DU MÉDIATEUR

A. Le mot du médiateur

1. Nom de l'établissement

CAISSE D'EPARGNE ET DE PREVOYANCE GRAND EST EUROPE (CEGEE)
1, avenue du Rhin
67000 STRASBOURG

Banque Coopérative régie par les articles L512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier, SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 681.876.700 €.

Code interbancaire CIB : 15135 09017

RCS STRASBOURG : 775 618 622

Le présent rapport concerne l'activité enregistrée du 1er janvier au 31 décembre 2023.

2. Coordonnées du médiateur

Le médiateur peut être saisi par courrier à l'adresse postale suivante :

*Monsieur le Médiateur de la Caisse d'Épargne Grand Est Europe
2, place Dauphine
67925 STRASBOURG CEDEX*

Les demandes de médiation peuvent également être déposées sur le site internet du Médiateur de la Banque : www.mediateur-cegee.fr

3. Le rôle du médiateur de la consommation

Le médiateur de la consommation a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre deux parties dont l'une est un professionnel et l'autre est un consommateur, personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle sans l'intervention d'un juge.

➤ Un rôle dans la relation entre le consommateur et le professionnel

Le processus de médiation intervient, en principe, avant la saisine d'une juridiction et a pour objectif de parvenir à la résolution d'un différend sans faire intervenir un juge.

Le médiateur de la consommation a un rôle dans l'apaisement de la relation entre le consommateur et le professionnel.

À la différence d'une procédure judiciaire, la médiation réside dans le caractère gratuit pour le consommateur et dans le caractère éthique et équitable pour la résolution du litige.

➤ Un rôle dans la gestion des différends

La saisine préalable du médiateur de la consommation est obligatoire avant toute saisine d'une juridiction.

Le mise en œuvre de la médiation a un impact considérable sur l'engorgement des juridictions et les délais de traitement des affaires.

En effet, le passage par le médiateur permet au mieux de trouver une solution sans l'intervention d'un juge.

Lorsque la réponse n'est pas favorable au consommateur, elle permet toutefois d'apporter une solution contenant des premiers éléments de réponse et permet donc une meilleure compréhension des règles applicables et des intérêts opposés.

B. L'activité du médiateur

1. Le mandat du médiateur

Conformément aux articles L613-2 du Code de la Consommation, L614-1 et D 614-1 du Code Monétaire et Financier, l'organe collégial réuni par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) s'est prononcé le 23 mars 2022 en faveur de la nomination du nouveau médiateur pour une durée de 3 ans, soit jusqu'en juin 2025.

Conformément à l'article R.615-5 du Code de la consommation, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a décidé, le 22 septembre 2022 de ne pas valider le médiateur de la CEGEE et de ne pas l'inscrire sur la liste mentionnée à l'article L.615-1 du Code de la consommation en qualité de médiateur de la consommation au motif qu'il n'est pas juriste.

La Caisse d'Épargne Grand Est Europe a informé la CECMC qu'elle recherche un nouveau médiateur répondant à cette caractéristique.

L'Organe collégial, constitué par la présidente du CCSF à la demande du président du directoire de la Caisse d'Épargne Grand Est Europe, conformément aux articles L. 613-2 du Code de la consommation, L. 614-1 et D. 614-1 du Code monétaire et financier, s'est valablement réuni le 17 mai 2023 pour examiner le dossier de nomination, à la fonction de médiateur de l'établissement, de Monsieur Pascal Créhange.

Après en avoir délibéré, il s'est donc prononcé le 17 mai 2023, à l'unanimité, en faveur de la nomination de Monsieur Pascal Créhange en tant que médiateur de la CEGEE pour une durée de 3 ans en l'invitant à développer des compétences spécifiques, et d'une connaissance approfondie, d'une part en droit de la consommation, d'autre part en matière de réglementation et d'opérations bancaires.

Monsieur Pascal Créhange a entamé une formation dans ces matières et a été auditionné par la commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) au Conseil d'Etat le 15 novembre 2023,

Par décision du 4 décembre 2023, la CECMC a donné son accord à la candidature de Monsieur Pascal Créhange, celui-ci venant remplacer Monsieur Thierry Gossieaux.

Depuis, Monsieur Pascal Créhange continue à parfaire ses connaissances en médiation et droit de la consommation.

2. Les domaines de compétences

Depuis le 1er janvier 2016, les conditions de saisine du médiateur sont clairement énoncées par la loi.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans la charte de la médiation ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le champ de compétence du Médiateur de la banque est minutieusement déterminé ; il ne peut intervenir en particulier pour les litiges relatifs :

- à des difficultés de relation entre le consommateur-client et sa banque ;
- à l'exécution ou l'interprétation d'un contrat d'assurance. Ces litiges relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance ;
- à des produits financiers, Plan Épargne en Actions (P.E.A.), compte de titres, ordres de bourse, parts sociales, etc. Ces litiges relèvent de la compétence du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (A.M.F.) ;
- à des décisions relevant de la politique générale de la banque (conditions tarifaires, refus, octroi de prêt, choix du taux d'intérêt, décision de clôturer un compte bancaire, refus de renégocier un taux de crédit...) ;
- aux situations où le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt.

Concrètement, le Médiateur de la banque est compétent pour les litiges portant sur :

- Les opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit)
- Les services de paiement,
- Les produits d'épargne;
- La commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la Banque.

3. La méthode d'analyse des dossiers

➤ La recevabilité de la demande de médiation

Le Médiateur de la banque réceptionne les demandes de médiation par voie postale et sur le site internet du médiateur.

Trois situations doivent être distinguées :

- Le dossier n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur : le dossier est irrecevable, le consommateur sera destinataire d'un courrier le dirigeant vers l'organisme compétent pour traiter de son litige ;
- Le dossier n'a pas fait l'objet d'une tentative de résolution du litige en interne, il s'agit d'un dossier dit « SRC NON ». Le Service relation clientèle prend le relai et répond directement au client. Si cette réponse ne lui est pas favorable, le consommateur peut reprendre attaché avec le médiateur afin qu'il analyse le dossier ;
- Le dossier est recevable ; une réponse sera adressée dans le délai de trois mois à compter de la notification de recevabilité. Dans cette hypothèse, la Caisse d'Épargne communique au Médiateur les éléments nécessaires à l'instruction du dossier.

En fonction de la recevabilité du dossier, un accusé de réception est systématiquement adressé au client par le médiateur.

➤ L'analyse du fond du dossier

La médiation bancaire doit conjuguer l'application des règles de droit et la mise en perspectives des intérêts de chacune des parties en prenant en considération le contexte, les parties et l'équité.

Chaque situation doit être évaluée, au regard du client, de la relation avec la Caisse d'Épargne, de la gestion financière, de la vulnérabilité du consommateur qui ne se résume pas à l'âge de la personne.

L'exposé des règles de droit permet de poser un premier cadre qui doit se superposer sur les caractéristiques subjectifs et objectifs du litige.

L'assemblage de ces deux axes d'analyse permet d'obtenir la réponse la plus adéquate possible.

➤ L'importance du Cercle des médiateurs bancaires

Pour le traitement et l'analyse des dossiers, le médiateur doit se tenir informé de toutes les évolutions jurisprudentielles en la matière.

A ce titre, le Cercle des médiateurs bancaires est d'une grande aide dans l'actualisation de la législation bancaire et de son interprétation.

II. RETOUR SUR L'ANNÉE 2024

A. Les chiffres de l'année 2024

1. L'année 2024 vue globalement

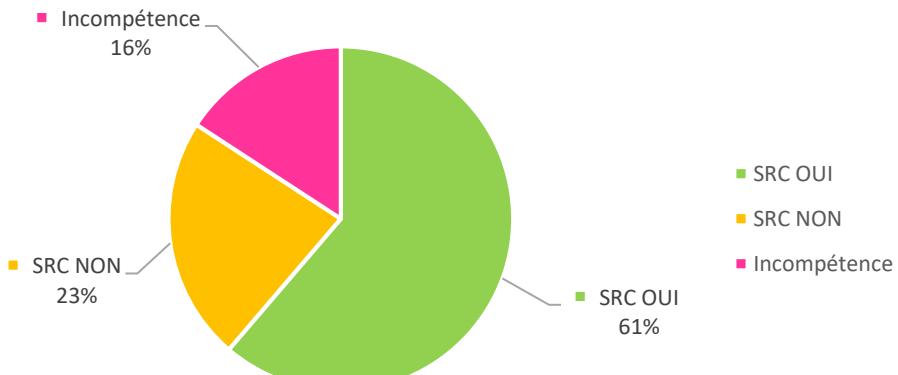
En 2022, le nombre de réclamations recevables traitées par le médiateur est de 213.

En 2023, le nombre de réclamations recevables traitées par le médiateur est de 155.

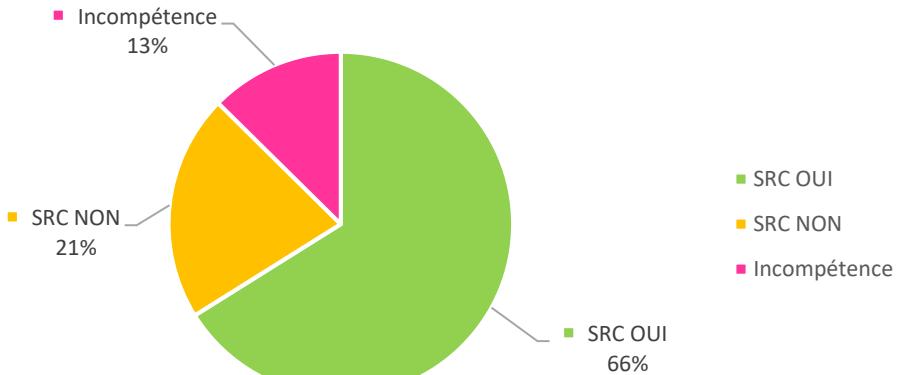
En 2024, le nombre de réclamations recevables traitées par le médiateur est de 236, soit une augmentation de 52 % entre 2023 et 2024.

	Nombre de dossiers
Réclamations recevables traitées par le médiateur (<i>entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement</i>)	235
Réclamations dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été effectué (art. L 612-2 du Code de la consommation) et traitées par le SRC	76
Réclamations que le médiateur a estimées dès l'origine hors du champ de sa compétence (art. L 612-2 du Code de la consommation) : réclamations de plus d'un an, non clients, saisines relevant d'un autre médiateur, procédure judiciaire en cours, contestation de la tarification, refus de crédit et clôture de compte	45
Total des réclamations reçues	356

Répartition du nombre de demandes adressées au médiateur en 2023



Répartition du nombre de demandes adressées au médiateur en 2024



Un nombre conséquent de demandes a été déclaré irrecevable en raison de l'absence de recours interne.

En application de l'article L612-2 du Code de la consommation, le consommateur doit toujours justifier de sa tentative de résolution interne de son litige, c'est-à-dire directement auprès de l'établissement bancaire.

La part des dossiers recevables a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente, mais peut être perçu comme stable.

Les demandes de médiations ont fait l'objet d'une modernisation par l'introduction des demandes numériques à déposer sur le site internet du médiateur.

L'utilisation des démarches en ligne varie au fil des années :

- En 2023, 47 % des demandes ont été faites via le site internet.
- En 2024, ce chiffre est porté à 52 % de l'ensemble des demandes de médiation. Il faut donc noter une légère augmentation des demandes faites sur internet.

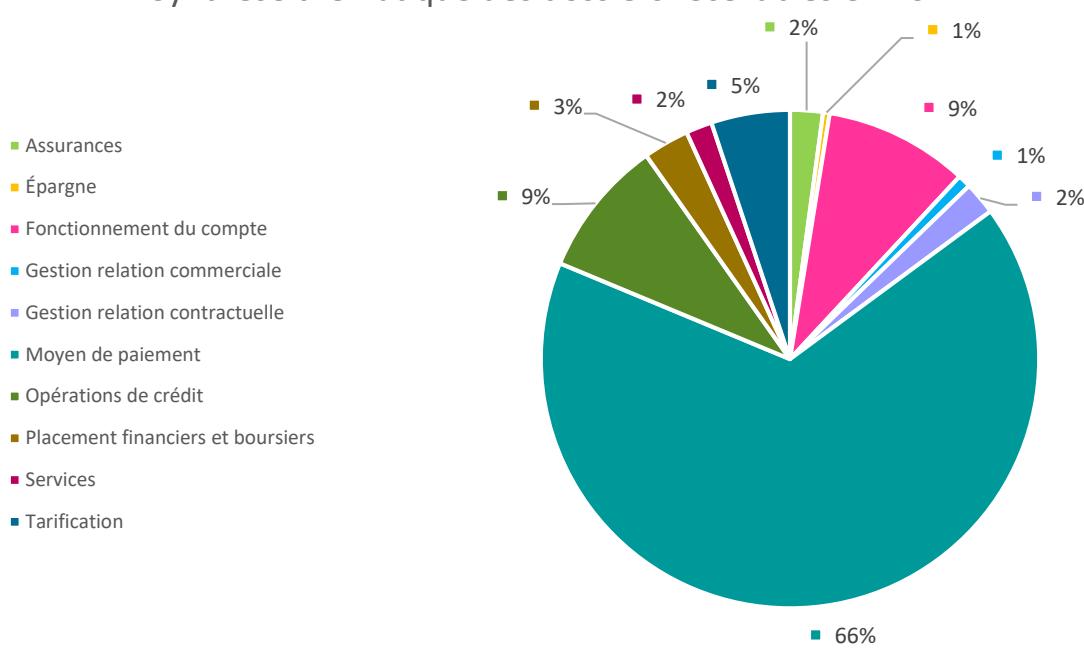
2. L'année 2024 vue précisément

➤ Synthèse des dossiers par thèmes

DEMANDES DE MÉDIATION 2024

	Demandes de médiation reçues dans le champ de compétence	Dossiers recevables et traitée par le médiateur
Assurances	8	5
Délais et retards	0	0
Épargne		
Rémunération	1	0
Défaut de conseil	0	0
Ouverture, clôture, transfert de compte	2	1
Total	3	1
Fiscalité	0	0
Fonctionnement du compte		
Ouverture, clôture, transfert de compte	15	5
Découvert autorisé et non autorisé	3	1
Interdiction bancaire	4	2
Incidents et contestations	23	14
Total	45	22
Gestion relation commerciale	2	2
Gestion relation contractuelle	5	5
Moyen de paiement		
Carte bancaire	39	36
Chèque	2	0
Virement et prélèvement	139	120
Total	180	156
Opérations de crédit		
Incidents et contestations	17	9
Refus	0	0
Demande de crédit	4	3
Renégociation ou réaménagement	13	9
Total	34	21
Placement financiers et boursiers	11	7
Services	7	4
Tarification		
Compte de dépôts	10	7
Compte titres	1	1
Opération de crédit	1	1
Autres tarifications	4	3
Total	16	12
Total général	311	235

Synthèse thématique des dossiers recevables en 2024



➤ Les délais de réponses

En application de l'article R612-5 du Code de la consommation, à compter de la notification de la recevabilité de la demande, le médiateur dispose d'un délai de 90 jours pour envoyer sa réponse au client et une copie à la Caisse d'Épargne.

En 2024, le délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation est évalué à **47 jours**.

La Caisse d'Épargne transmet son dossier complet contenant les éléments nécessaires à l'analyse du cas dans un délai moyen de 11 jours.

L'objectif commun entre la Caisse d'Épargne et le Médiateur est de parvenir à faire comprendre l'application et le fonctionnement du droit bancaire au consommateur.

Que la réponse soit favorable ou défavorable, le consommateur doit être en mesure de comprendre les raisons pour lesquelles cette position a été adoptée par le Médiateur ; le médiateur doit faire preuve de pédagogie dans la rédaction des réponses.

➤ La diversité des clients à l'origine des demandes de médiation

Les consommateurs ayant pris contact avec le médiateur ont des profils très différents ; il peut s'agir :

- Des étudiants ayant un mode de vie très mobile et une capacité d'adaptation aux nouveaux instruments de paiement ;
- Des clients actifs ayant un profil urbain ou rural ;
- Des clients âgés qui peuvent subir les évolutions numériques et technologiques des systèmes bancaires et surtout des moyens de paiement.

B. Les cas pratiques

1. Les moyens de paiement

Les litiges portant sur les moyens de paiement représentent une part conséquente des dossiers traités par le Médiateur de la banque.

En 2022, la part de dossiers relevant des moyens de paiement était de 72%.

En 2023, cette part est légèrement moins importante, mais représente tout de même 68%.

La majeure partie de ces litiges est relative à des escroqueries en ligne, par téléphone, par piratage de l'ordinateur.

Une petite part de ces dossiers portent sur des demandes de remboursements suite à l'absence de livraison d'un produit commandé sur internet, souvent sur un site douteux.

➤ Escroquerie en ligne

L'escroquerie en ligne consiste pour l'auteur de l'escroquerie de tenter de vendre un produit à un prix sur un site internet qui semble parfaitement normal pour l'utilisateur moyen.

L'escroquerie peut également avoir lieu par le piratage du téléphone portable permettant l'accès aux cartes bancaires enrôlées sur le téléphone.

Dans chacune des escroqueries en ligne, le consommateur n'était pas à l'origine du paiement frauduleux.

La question principale à se poser demeure l'authentification forte autorisant l'opération bancaire.

Lorsque le code SECURPASS a été communiqué ou a permis la validation de l'opération, la négligence du consommateur est caractérisée mettant un frein à toute demande de remboursement.

Exemple pratique

Monsieur T a acheté un produit sur un site internet pour un montant de 1 084,99 euros.

L'achat a été validé sur son smartphone. Ce n'est qu'après la validation qu'il s'est rendu compte de l'escroquerie et qu'il a fait opposition à sa carte bancaire pour tenter d'annuler cette opération bancaire.

Cette somme a toutefois été prélevée sur le compte de Monsieur T qui en demande le remboursement.

Au regard des informations, je constate que Madame T a fait preuve d'une négligence et d'une imprudence. La Caisse d'Épargne n'est pas tenue responsable des imprudences commises par la cliente qui ne suit pas les campagnes de préventions engagées par la banque.

➤ Escroquerie par téléphone

L'escroquerie par téléphone a impacté un très grand nombre d'utilisateurs de moyens de paiement au cours de l'année 2024, comme cela était déjà le cas en 2023.

Un grand nombre de dossiers portant sur des faits d'escroquerie étaient en lien avec une escroquerie réalisée par téléphone.

Concrètement, dans la majeure partie des situations, le client est alerté par un tiers se faisant passer pour un collaborateur de la Caisse d'Épargne d'une escroquerie en cours sur son compte bancaire.

Le tiers escroc a pour objectif de créer un lien de confiance fondée sur la panique et l'urgence permettant ainsi d'obtenir des actes du client pour assurer la protection de ses comptes bancaires. Le tiers escroc apparaît comme un sauveur dans cette situation de panique.

Le consommateur pense être en ligne avec un collaborateur de la Caisse d'Épargne et pense que ses fonds sont en dangers.

Dès lors que le tiers escroc a réussi à obtenir cette confiance, il peut :

- Demander l'ajout d'un compte bénéficiaire externe permettant de virer les fonds ;
- Demander la réalisation d'un virement bancaire vers ce compte caractérisé par le tiers d'un compte « de sécurité ». Dans cette situation le client réalise son virement pensant pouvoir obtenir les fonds à l'issue de l'opération de sécurité.
- Demander la réalisation d'un paiement en faisant croire qu'il s'agit d'une annulation de paiement permettant d'éviter la fraude sur le compte bancaire ou de communiquer directement le code SECURPASS laissant au tiers escroc la possibilité de valider lui-même le paiement frauduleux.

Dans chacun de ces cas, les escrocs abusent de la confiance des consommateurs et obtiennent la réalisation des opérations bancaires par une authentification forte via le système du SECURPASS.

Dans la grande majorité des cas, les opérations bancaires sont validées par le code confidentiel du SECURPASS caractérisant une négligence ou une imprudence de la part du consommateur dans la conservation et l'utilisation du moyen de paiement et dans la non-divulgation des données confidentielles.

La validation des opérations bancaires (ajout d'un compte bénéficiaire, validation d'un paiement, ...) par l'authentification forte ne permet pas au médiateur de retenir la responsabilité de la banque et par conséquent de procéder au remboursement du préjudice financier subi par le consommateur victime.

Exemple

Madame R a été contactée par téléphone par un individu se faisant passer pour un conseiller financier de la Caisse d'Épargne signalant une fraude sur son compte bancaire.

Après avoir mis en confiance Madame R, son interlocuteur lui a demandé de faire des opérations bancaires de son compte vers le compte de son fils, puis vers un compte bénéficiaire externe.

L'opération bancaire contestée et la création d'un compte bénéficiaire ont été effectués par authentification forte validée par SECURIPASS.

Le montant total des opérations s'élève à 5 000 euros.

Par la suite Madame R s'est rendue compte de l'escroquerie dont elle a été victime et demande le remboursement de la somme.

Au regard des informations, notamment de la validation par l'authentification forte SECURIPASS, je constate que Madame R a fait preuve d'une négligence et d'une imprudence dans l'utilisation de ses moyens de paiement. La Caisse d'Épargne n'est pas tenue responsable des imprudences commises par la cliente qui ne suit pas les campagnes de préventions engagées par la banque.

➤ Escroquerie par piratage d'ordinateur

Force est de constater que les escrocs font preuve d'imagination et de diversité pour arriver à leurs fins.

Quelques dossiers mettaient en lumière le piratage d'un ordinateur obligeant le consommateur à prendre attaché avec le numéro de téléphone figurant à l'écran rattaché à un faux service informatique de Windows.

L'escroc devait toujours conquérir la confiance du consommateur pour ensuite solliciter les mêmes actes que dans le cadre d'une escroquerie par téléphone, à savoir l'ajout d'un compte bénéficiaire permettant la mise sous abri des fonds ou la soi-disant annulation d'un paiement frauduleux.

Ces paiements étaient toujours précédés de la validation de l'opération bancaire par une authentification forte, le SECURIPASS.

Par conséquent, il n'était pas possible de réserver une suite favorable au consommateur qui demandait la réparation de son préjudice financier à la banque.

Dans ces diverses situations, les consommateurs sont vus comme des personnes vulnérables dès lors qu'ils octroient leurs confiances facilement à des tiers.

Il convient de rappeler que les victimes de ce type d'agissement n'étaient pas seulement des personnes âgées. La diversité des profils laisse croire que tout à chacun est susceptible de se retrouver dans ce type de situation et peut donner sa confiance à un tiers inconnu dès lors qu'il se retrouve dans une situation d'urgence.

Exemple pratique

L'ordinateur de Monsieur P. a été piraté. Lors de ce piratage, son ordinateur a été bloqué et plusieurs fenêtres sont apparues lui proposant une réparation effectuée par des ingénieurs Windows.

Monsieur P. indique n'avoir pas eu d'autre choix que d'accepter et son ordinateur a retrouvé son état normal.

Monsieur P. a été mis en relation avec un tiers qui lui a demandé la réalisation des opérations bancaires suivantes :

- *L'ajout d'un compte bénéficiaire externe sur son espace personnel ;*
- *Plusieurs versements bancaires d'un montant de 522 euros.*

Ces opérations ont été validées par le SECURPASS.

Monsieur P. fait appel au service du médiateur pour obtenir la réparation du préjudice financier subi.

Après avoir pris connaissance des pièces communiquées par la Caisse d'Épargne, je m'aperçois que l'ensemble des opérations ont été validés par authentification forte SECURPASS.

Monsieur P. a fait preuve de négligence et d'imprudence en validant des opérations dont ils n'étaient pas à l'origine.

La banque n'a pas à supporter les conséquences financières liées à cette négligence.

Dans d'autres cas, les consommateurs ont demandé la réparation du préjudice financier résultant de l'achat d'un bien sur internet qui n'a jamais été livré.

➤ Les demandes de rétrofacturation

À la différence de l'escroquerie, les cas de rétrofacturation mettent en avant la réalisation et la validation d'une opération souhaitée par le consommateur.

En d'autres termes, le consommateur a lui-même décidé de réaliser un paiement en contrepartie d'un bien et a validé personnellement et toute connaissance de cause l'opération bancaire.

La supercherie résulte dans le faux site internet ou l'absence de livraison créant ainsi un mécontentement pour le consommateur.

Ce dernier se retourne vers la banque afin d'obtenir le remboursement de la somme payée par carte bancaire. Il s'agit d'une demande de rétrofacturation ou de charge back.

La procédure de rétrofacturation est conditionnée à :

- Un paiement du produit à l'origine du litige par carte bancaire
- La disposition d'un contrat prévoyant la procédure de rétrofacturation.

Les contrats de la Caisse d'Épargne ne contiennent pas cette garantie.

Par conséquent, le médiateur de la banque ne peut pas apporter une réponse favorable dès lors qu'il ne peut modifier les clauses contractuelles d'un contrat entre deux parties.

Exemple :

Madame D. a réalisé un achat sur un site internet pour un montant de 151,60 euros.

Madame D. n'a jamais été destinataire du bien payé.

Ayant payé par carte bancaire, Madame D. sollicite la mise en œuvre de la procédure de chargeback ou rétrofacturation qui doit remplir deux conditions :

- *Le paiement par carte bancaire ; Madame D a bien procédé au paiement par carte bancaire ;*
- *Un contrat bancaire prévoyant une garantie ; le contrat conclu entre Madame D et la Caisse d'Épargne ne contient pas cette garantie de rétrofacturation.*

Par conséquent, le médiateur n'est pas en mesure d'imposer une garantie non prévue par le contrat signé entre les parties.

➤ **Conclusions : dans ces situations, la banque est vue comme une assurance pour les clients**

Un point commun ressort dans ce type de cas : l'assimilation de la banque à une assurance.

Dans la plupart des demandes, les consommateurs sollicitent la réparation du préjudice financier subi. Selon eux, la banque est responsable et doit procéder au remboursement des sommes versées.

Or, la Caisse d'Épargne prend le soin de mettre en garde les consommateurs des risques d'escroquerie en communiquant sur plusieurs canaux et en indiquant que le SECURPASS ne peut pas engendrer l'annulation d'une opération bancaire.

Par ailleurs, lors de l'authentification forte, l'application de la banque à distance met l'accent sur la validation d'un paiement.

La banque ne peut pas être responsable de l'imprudence et de la négligence dont fait preuve le consommateur.

Dans ce type de situations, la réponse apportée par le médiateur de la banque contient une dimension pédagogique afin d'expliquer les raisons pour lesquelles l'issue n'est pas favorable et pour réexpliquer le fonctionnement des paiements en ligne et de la nécessité d'être prudent et vigilant sur toutes les opérations bancaires à réaliser.

2. Le fonctionnement du compte

Les litiges liés au fonctionnement du compte concernent 9 % des dossiers traités par le médiateur.

Dans la plupart des situations, les dossiers portant sur la clôture ou le transfert des comptes et sont traités directement par le Service relation clientèle.

Par conséquent, le médiateur n'a pas à se positionner sur ce type de sujet.

D'autres dossiers concernent l'utilisation des guichets automatiques.

Quelques consommateurs ont pu rencontrer des difficultés lors du dépôt ou du retrait d'espèces à un GAB. La problématique porte sur le crédit des espèces déposées qui ne correspond pas au dépôt réalisé ou au retrait d'espèces qui ne correspond pas à la somme débitée (le plus souvent, la somme récupérée est plus faible que la somme initialement demandée).

Sur ce sujet, la banque adresse les informations relatives au guichet et les éventuelles anomalies techniques.

Ces litiges surviennent souvent dans le cadre d'un retrait conséquent au guichet qui doit se réaliser en plusieurs liasses. Le consommateur récupère la première liasse et n'attend pas la distribution de la seconde liasse.

Les distributeurs indiquent au consommateur le nombre de liasses à récupérer.

Ces litiges émanent principalement de la négligence des clients. En 2024, aucune anomalie technique n'a été décelée sur les distributeurs dont le litige est né.

3. La tarification

Dans de rares cas, les demandes de médiation portent sur la tarification. La part de ce type de dossier est assez faible, 5 % des dossiers traités.

Le médiateur est en principe incomptént pour traiter ce type de litige.

Néanmoins, dans certaines situations, la demande porte sur le contrat d'application. Une analyse du médiateur est donc réalisée.

4. L'épargne

Les demandes de médiation peuvent également concerner l'épargne. Ces dossiers sont toujours présents et concernent essentiellement des litiges suite à l'ouverture d'un Plan Épargne Logement (PEL).

La part de dossiers relatifs à l'épargne représente 1 % des demandes traitées par le médiateur.

Le fonctionnement du PEL n'est pas toujours acquis par les consommateurs qui concluent un tel contrat.

Le PEL est un contrat réglementé ; les conditions principales sont les suivantes :

- Le plafond est de 61.200 euros ;
- Un versement minimal doit être réalisé chaque année ;
- Le PEL a une durée de vie de 10 ans.

La législation du PEL a changé au cours de ces dernières années. Par conséquent, en fonction de la date de conclusions du PEL, les règles applicables ne sont pas identiques créant un doute pour le consommateur.

Dans ce type de situation, le médiateur a une mission pédagogique qui a pour but d'expliquer le fonctionnement du PEL au consommateur en fonction de sa date de souscription.

L'une des difficultés principales reposaient sur le versement de la prime d'état qui a été supprimée pour les PEL souscrits après le 1^{er} janvier 2018.

5. Les placements financiers et l'assurance-vie

Une petite partie des dossiers ont trait à la commercialisation des assurances-vie ou des titres.

Les réclamations concernent principalement des placements qui ne sont pas suffisamment fructueux ou ne répondent pas aux caractéristiques souhaitées initialement par le client.

Dans tous les cas, le médiateur doit analyser la conclusion du contrat souscrit.

Il convient notamment de s'assurer que :

- Les conditions générales et particulières ont été communiquées et signées par les parties ;
- Le profil du client a été analysé par la Caisse d'Épargne pour déterminer s'il a les connaissances en investissement ou s'il est novice en la matière. Cette appréciation ne remet pas en cause les indications déterminées par la Banque dès lors que le médiateur n'intervient pas dans les litiges portant sur l'information des investisseurs qui relève de la compétence exclusive du médiateur de l'autorité des marchés financiers (AMF).

Dans chacun des cas rencontrés, la demande reposait sur le mécontentement du client consommateur dans le placement effectif de ses fonds. Or, les risques et l'application du contrat faisaient l'objet d'une clause signées par les parties empêchant toute réclamation.

C. Aspect financier

1. Le nombre de conclusions favorables et défavorables

Le nombre de conclusions favorables aux clients s'est élevé à 33.

Conclusions		Nombre de dossiers
Conclusions favorables	Totallement	13
	Partiellement	20
Conclusions défavorables		202

2. Les accords financiers

En prenant l'ensemble des demandes de remboursement ou d'indemnisation, la Caisse d'Épargne a été sollicitée pour le paiement de la somme de 819 100,05 euros.

Les demandes de médiations sollicitant le versement d'une somme d'argent sont essentiellement relatives aux escroqueries subies par les consommateurs.

De ce fait, la Caisse d'Épargne n'était pas responsable de l'imprudence et de la négligence du consommateur. Par conséquent, la somme totale octroyée par la Caisse d'Épargne à l'ensemble des clients consommateurs s'élève à 18 844,13 euros.

	Montant global des sollicitations des clients	Montant total indemnisé
2023	388 977,82	42 604,12 €
2024	819 100,05 €	18 844,13 €

En comparaison avec 2023, le montant des sollicitations a augmenté de 53% en 2024.

Ces chiffres se justifient par le fait que le nombre de dossiers traités en 2024 était plus conséquent que ceux traités en 2023 d'une part. D'autre part, les moyens de paiement étant la cause principale, la CEGEE n'était pas plus responsable des imprudences et négligences commises par ses clients.

En 2024, **33 accords financiers** ont été conclus entre la Caisse d'Épargne et les clients, contre 37 en 2023 :

Montant des rétrocessions et indemnisations en 2024	Nombre d'accord en 2024	Montant total indemnisé en 2024
Inférieur à 250 €	14	2 129,13 €
De 251 à 500 €	8	3 355,00 €
De 501 à 1000 €	6	4 813,00 €
De 1001 à 2500 €	5	8 547,00 €
Plus de 2.500 €	0	0 €
TOTAL	33	18 844,13 €

D. Recommandations et propositions

La majeure partie des dossiers de médiation concerne les fraudes à la carte bancaires et aux paiements en ligne.

Cette expansion de cette catégorie de litige s'explique par l'accès indispensable à Internet et à l'utilisation quotidienne de la carte bancaire de manière simplifiée.

Aujourd'hui, la carte bancaire n'est plus un mode de paiement physique, mais s'enregistre facilement dans les téléphones portables ou encore dans les montres connectées.

La multiplication des moyens de paiement augmente considérablement les risques de faire l'objet d'un piratage ou d'une escroquerie.

Les escrocs mettent en place des procédés similaires :

- Obtenir la confiance en se faisant passer pour une personne de confiance (appartenant au service des fraudes, service clientèle WINDOWS ou de toute application connue comme VINTED,).
- Les éléments captés par le fraudeur lui permettent de solidifier la confiance du consommateur.
- Dès lors que cette confiance est créée, la plupart des opérations demandées sont facilement réalisables et réalisées. Lorsque la relation est à distance, la méfiance devrait être le principe primaire du consommateur. Toutefois, celui-ci peut facilement se laisser porter par les dires du fraudeur et opérer des virements bancaires vers des comptes préalablement ouverts par le fraudeur ou valider des paiements.

L'authentification forte permet de réguler et de protéger une partie des opérations bancaires en ligne réalisées par les consommateurs.

Néanmoins, il est important de souligner que les phénomènes d'escroquerie passent facilement à travers les mailles du filet.

Le recours à l'authentification forte ne permet donc pas d'assurer une protection du consommateur vulnérable face aux actes malveillants présents tout autour de lui.

Dans sa mission de médiation, le médiateur analyse le litige et donne son explication aux parties, notamment au consommateur qui considère à juste titre être victime.

Le médiateur tente d'apaiser la relation entre le consommateur et l'établissement bancaire ; le consommateur estimant être lésé face à la banque.

L'une des problématiques reposent sur la protection effective du consommateur dans des situations d'escroquerie.

En effet, l'imprudence et la négligence du consommateur sont la conséquence logique de la mise en confiance par l'escroc.

Les actes de prévention mis en place par l'établissement bancaire ont un impact positif sur le client consommateur. Néanmoins, une grande partie des clients restent intouchables et ne prennent pas en considération la prévention établie par la banque.

Les efforts de communication sont malheureusement insuffisants pour répondre aux escroqueries quotidiennes.

Cette problématique demeure un sujet d'intérêt public qui doit être pris en compte par les services publics et le législateur.

Une modification et une uniformisation des règles entre les établissements bancaires sur la réparation du préjudice résultant d'une escroquerie permettrait de satisfaire en partie le client consommateur qui pourrait se voir rembourser tout ou partie de la somme dérobée.

A ce jour, le constat est le suivant : le client consommateur subit une escroquerie et perd une somme d'argent assez conséquente ; il se retourne vers son établissement bancaire qui l'informe de l'impossibilité de rembourser le paiement frauduleux en raison de l'imprudence dont il a fait preuve.

Mécontent, le client consommateur se retourne vers le médiateur pensant obtenir gain de cause en raison de la situation et de sa qualité de victime. Or, le médiateur n'est pas en mesure de lui donner une réponse favorable.

Son mécontentement s'accentue et crée une réelle cassure dans sa relation avec l'établissement bancaire et la société.

Ces problématiques doivent être prises en compte par les pouvoirs publics et toute autorité compétente. Afin d'apporter une solution pérenne, équitable et uniforme pour les consommateurs victimes et les établissements bancaires impuissants face à l'augmentation du nombre de cas.

III. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Outre les communications réglementaires obligatoires (auprès du Comité Consultatif du Secteur Financier, de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation et de la Banque de France), le compte-rendu d'activité du médiateur est communiqué aux instances dirigeantes de la Caisse d'Épargne Grand Est Europe.

Constitué en milieu d'année 2015, le Cercle des Médiateurs Bancaires (CMB) regroupe une quarantaine de médiateurs de la consommation agissant dans le domaine de la banque.

Leurs interventions sont enrichissantes et permettent de discuter ensemble sur des sujets problématiques.

Les séminaires proposés ont un rôle d'information, d'actualisation des adhérents sur l'évolution de la jurisprudence et de la législation, sur les évolutions techniques et réglementaires mais également crée un moment de partage sur notre mission commune de médiation.

Le Médiateur de la Caisse d'Épargne Grand Est Europe

Pascal CRÉHANGE

Mai 2025