

**Rapport de la médiation 2015 :**

**Caisse d'Epargne Ile de France**

**Banque de Tahiti**

**Banque de la Réunion**

**Banque des Antilles Françaises**

**Banque de la Nouvelle Calédonie**

**Banque de Saint Pierre et Miquelon**

**Dominique LARTIGUE**

Médiateur

## **Introduction :** Rappels sur la médiation et présentation du médiateur

### **1 - Les dossiers reçus en 2015 Chiffres**

#### **1.1 - Clients de la CEIDF**

- Nombre de réclamations reçues et recevabilité
- Motifs de non recevabilité

#### **1.2 - Clients des filiales outre-mer de BPCE IOM**

- Nombre de réclamations reçues et recevabilité
- Motifs de non recevabilité

### **2 - Objet des demandes**

#### **2.1 - Le pourcentage par domaines concernés**

- Dossiers des clients de la CEIDF
- Dossiers des clients des filiales outre-mer de BPCE IOM

#### **2.2 - Les questions les plus fréquentes et les recommandations du médiateur**

1. Assurance vie
2. Crédit
3. Epargne
4. Fonctionnement des comptes
5. Tarification
6. Successions
7. Titres

### **3 - Les délais de traitement**

- Dossiers des clients de la CEIDF
- Dossiers des clients des filiales outre-mer de BPCE IOM

### **4 - La teneur des avis rendus en 2015 : Chiffres et explications**

## **Conclusion :** évolution de la Médiation

## **Introduction :** Rappels sur la médiation et présentation du médiateur

Dans le cadre de l'application de la loi Murcef, les établissements bancaires ont depuis 2002, proposé un service de médiation à leur clientèle de particuliers pour tenter de régler à l'amiable les litiges pouvant advenir dans leurs relations commerciales. Ce service est gratuit pour les clients.

Depuis cette date, les fonctions de médiateur ont été assurées pour les Etablissements bancaires du groupe BPCE par un collège de médiateurs, puis à compter de 2011, par Michèle Saint -Marc pour la CEIDF et pour les filiales Outre-Mer de BPCE -IOM.

En septembre 2013, Dominique Lartigue a été désigné par le Directoire de la CEIDF pour succéder à M. Saint -Marc, dans ces fonctions, pour une durée initiale d'un an. Il a été renouvelé en 2014 et 2015.

Dominique Lartigue est membre fondateur du Cercle des Médiateurs Bancaires.

**Bien que désigné par le Directoire de la CEIDF, le Médiateur est totalement indépendant. Il ne communique pas directement avec les services de la Caisse d'Epargne mais exclusivement avec le correspondant que la Caisse d'Epargne lui désigne. Il ne reçoit aucune instruction dans le traitement des dossiers qui lui sont soumis.**

### **Le rôle du médiateur.**

Le médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité dans le cadre d'une procédure transparente efficace et équitable. La mission du Médiateur consiste à rechercher un accord amiable à tout litige pouvant exister entre la Caisse d'Epargne Ile de France ou les banques de BPCE - IOM et le client, en formulant dans le cadre règlementaire existant, des avis et recommandations.

Le Médiateur vérifie que le client justifie avoir bien tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Caisse d'Epargne ou des banques de BPCE-IOM par une réclamation écrite, d'abord à son agence, puis au Service Relations Clientèle. Il vérifie que la réclamation auprès du Service Relations Clientèle est restée sans réponse pendant deux mois.

Le Médiateur est tenu au secret professionnel le plus absolu.

## **La médiation**

La médiation, est une procédure gratuite pour le client. 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. 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, en langue française, par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur  
TSA 31359  
75621 Paris CEDEX

## **Compétence du médiateur**

Le Médiateur est compétent pour les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque, gestion de comptes de dépôt, opérations de crédit, de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne.

Sont exclus du champ de la médiation les litiges relatifs à la politique commerciale générale de la Caisse d'Epargne ou des banques de BPCE -IOM.

Un litige ne peut être examiné par le Médiateur si :

- le consommateur ne justifie pas d'avoir tenté au préalable de résoudre son litige par une réclamation écrite.
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence, tel que décrit ci-dessus.

□□□□□□□□

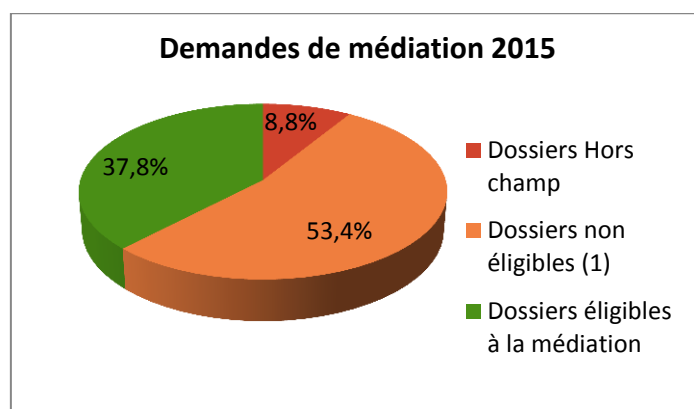
## 1- Les dossiers reçus en 2015 Chiffres

### 1.1 - Clients de la CEIDF

- Nombre de réclamations reçues et recevabilité

Demandes de médiation reçues en 2015		
Dossiers Hors champ	77	8,8 %
Dossiers non éligibles (1)	465	53,4 %
Dossiers éligibles à la médiation	329	37,8 %
<b>Total des demandes</b>	<b>871</b>	<b>100 %</b>

(1) non-respect de la procédure



- Motifs de non recevabilité (dossiers hors champ et non éligibles)

Motifs de non recevabilité	Nombre
Non-respect procédure de saisine (1)	465
Autre Caisse d'Epargne (2) ou autre banque	50
Client Professionnel	22
Non client	5
<b>Total dossiers non recevables</b>	<b>542</b>

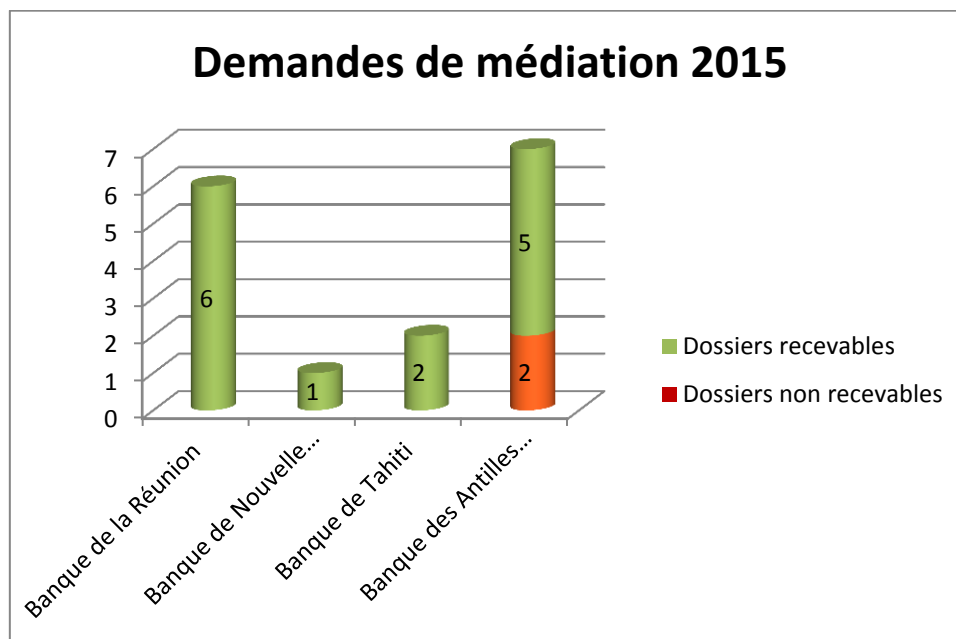
(1) essentiellement absence de réclamation préalable

(2) Le médiateur ne peut traiter que les dossiers des seuls clients de la Caisse d'Epargne Ile de France.

## 1.2 - Clients des filiales outre-mer de BPCE IOM

- Nombre de réclamations reçues et recevabilité

Filiales de BPCE IOM	Dossiers non recevables	Dossiers recevables	Total général
Banque de la Réunion	0	6	6
Banque de Nouvelle Calédonie	0	1	1
Banque de Tahiti	0	2	2
Banque des Antilles Françaises	2	5	7
<b>Total général</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>16</b>



NB : Comme les autres années, le médiateur n'a reçu aucun dossier pour la Banque Saint-Pierre & Miquelon

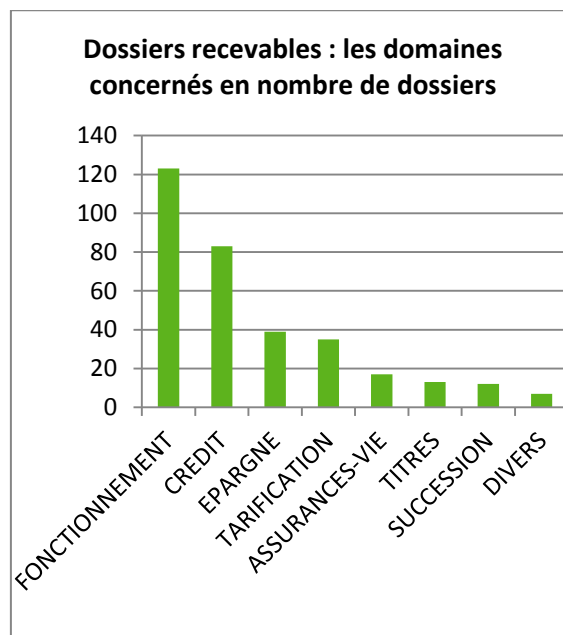
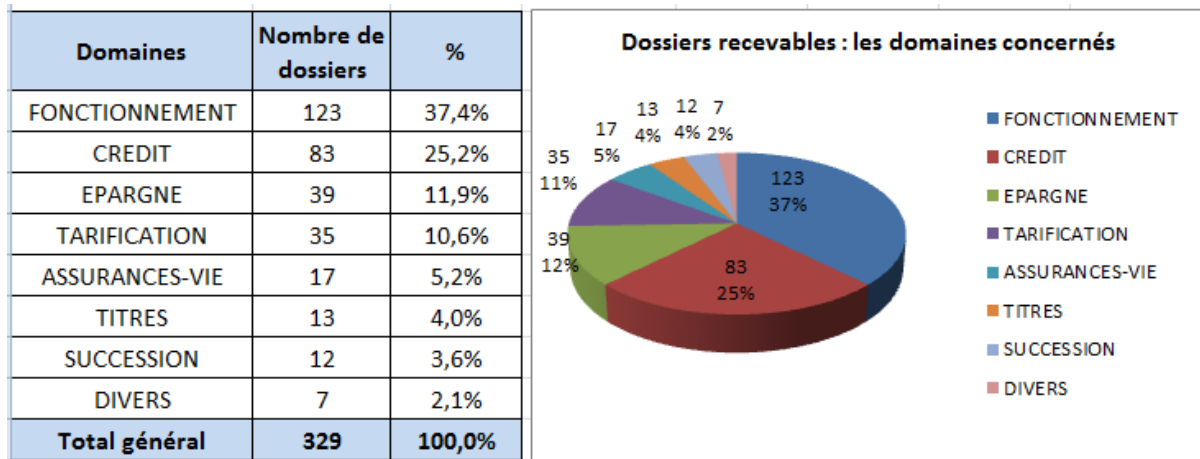
- Motifs de non recevabilité :

Les 2 dossiers non recevables ont été refusés en raison du non-respect des règles de saisine (absence de réclamation écrite préalable).

## 2- Objet des demandes

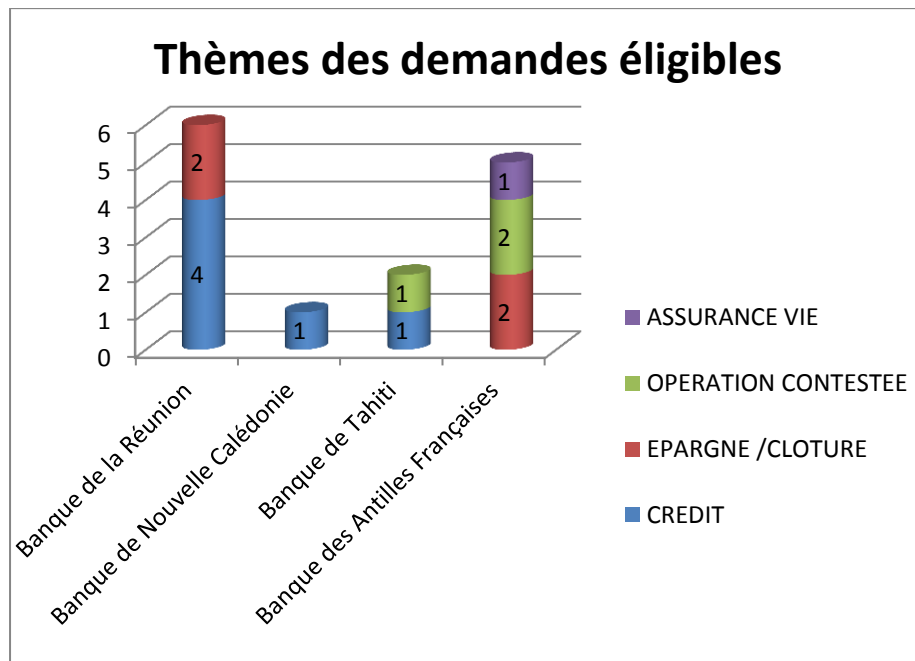
### 2.1 - Le pourcentage par domaines concernés

➤ Dossiers des clients de la CEIDF



➤ Dossiers des clients des filiales outre-mer de BPCE IOM

Filiale BPCE IOM	CREDIT	EPARGNE CLOTURE	OPERATION CONTESTEE	ASSURANCE VIE	Total
Banque de la Réunion	4	2			6
Banque de Nouvelle Calédonie	1				1
Banque de Tahiti	1		1		2
Banque des Antilles Françaises		2	2	1	5
<b>Total général</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>14</b>



## 2.2- Les questions les plus fréquentes et les recommandations du médiateur

### A. Assurance vie

Les motifs de mécontentement des clients dans ce domaine sont en général liés à :

- **la performance**, notamment pour tous les placements en multi supports, lorsque la performance se traduit par une moins-value, ou juste par l'application de la garantie du capital.
- **les frais**, même si les frais sont prélevés sur le versement initial, ils sont fréquemment contestés, seulement au moment du rachat du contrat, particulièrement quand le rendement n'est pas performant. Le réclamant s'attend à ce que le médiateur remette tout ou partie des frais.
- **Le délai de rachat**, le retard dans le traitement du rachat peut être source de réclamation pour obtenir un dédommagement financier.

**Le mot du médiateur :** le médiateur conseille au client de toujours bien relire le contrat lors de la souscription ou une fois rentré chez lui et d'user si nécessaire du droit de rétractation dont il dispose.



## **B. Crédit**

Les motifs de mécontentement des clients dans ce domaine sont en général liés à :

### ➤ **le TEG et le calcul des intérêts :**

Les clients contestent le TEG de leur prêt sur la base d'éléments qui n'auraient pas été pris en compte dans son calcul et qui aurait en conséquence faussé la valeur du TEG.

### ➤ **Assurance emprunteur**

Depuis 2014 la loi Hamon permet aux emprunteurs de changer d'assureur dans certaines conditions au cours du prêt, le client exprime son mécontentement quand la déliaison du prêt et de l'assurance se déroule mal ou est refusée par sa banque

### ➤ **Pénalités de remboursement anticipé du prêt et délai.**

Les pénalités sont souvent l'objet de contestation. Le client espère que la saisine du médiateur lui permettra d'en obtenir la remise. Le délai pour l'exécution du remboursement anticipé du prêt est également source de mécontentement.

### ➤ **Déblocage**

Pour le financement de l'achat dans l'immobilier neuf ou pour une construction, le déblocage du montant du prêt se fait en plusieurs fois. La somme de tous les débloques doit correspondre au centime près, au montant qui figure sur l'offre de prêt. A défaut, le passage en amortissement ne peut pas s'effectuer. Faute de démarrage de l'amortissement, le client ne paye que des intérêts intercalaires alors qu'il croit payer sa mensualité. Les conséquences financières pour le client sont très importantes.

### ➤ **Prêt in fine,**

Au moment du remboursement du prêt, le client conteste le conseil donné quand le placement n'a pas produit suffisamment d'intérêts pour solder le prêt. Lorsque le client n'a pas la trésorerie suffisante pour régler le différentiel la banque lui propose un prêt. Toutefois, cette solution qui le contraint d'emprunter à nouveau pour éteindre sa dette, ne satisfait pas le client.

### **Le mot du médiateur :**

En matière de déliaison, le médiateur recommande aux clients de bien veiller au respect du délai de préavis et d'obtenir l'accord de sa banque sur les garanties proposées par le nouvel assureur qui doivent être équivalentes au précédent contrat.

Ce n'est qu'après cet accord qu'il devra fixer le point de départ de la nouvelle assurance qui devra coïncider avec la fin du contrat précédent.

Il est relevé que la faute revient souvent au nouvel assureur qui propose trop facilement un taux plus attractif et des garanties moindres pour conclure un nouveau contrat sans vérifier la concordance des sommes, dates et délais ou caractéristiques.

En matière de remboursement anticipé, le médiateur recommande aux clients de conserver une trace écrite de l'exemption de l'indemnité forfaitaire et de la produire au moment de la demande de rachat du prêt. De même, les clients doivent veiller à maintenir disponible au crédit de leur compte le montant exact nécessaire à l'opération de remboursement anticipé. Nombre de demandes résultent en effet, de cas dans lesquels la banque ne peut pas prélever son dû au jour prévu.

En matière de déblocages successifs, le médiateur recommande aux clients de veiller à ce que l'intégralité du prêt soit déblocuée et de vérifier qu'ils reçoivent bien le tableau d'amortissement définitif mentionnant les dates des échéances.

En matière de TEG portant sur la référence à l'année, le médiateur évalue la conséquence financière et l'impact dans le choix du client, pour déterminer sa position.

### **C. Epargne**

Les clients font souvent appel au médiateur pour les sorties anticipées dans le cadre des conditions dérogatoires du PERP ou des clôtures d'office par prescription trentenaire.

#### **Le mot du médiateur :**

- S'agissant des sorties anticipées du PERP

Le gouvernement veut modifier les règles actuelles au travers de la loi Sapin 2. En effet même si on ne connaît pas encore les conditions précises du dispositif, il concernerait les PERP autour de 2.000 euros de capital. Cette réforme aurait pour avantages d'assouplir le cadre de la sortie anticipée pour certains épargnants.

Il éviterait de se retrouver avec un capital anecdotique, bloqué jusqu'à la retraite et qui n'offrirait qu'une rente symbolique. Cette évolution permettra de résoudre beaucoup de demandes portant sur cette question, dans lesquelles ni la banque ni le médiateur n'avaient les moyens de satisfaire la demande des clients.

- S'agissant de la prescription trentenaire

La loi ECKERT, relative à la prescription, crée de nouvelles obligations à la charge des établissements bancaires, à compter de 2016.

En effet, la banque devra désormais avertir le titulaire d'un compte inactif chaque année ce qui permettra à ce dernier de se manifester avant d'encourir la clôture de son compte.

Le médiateur ne peut que recommander à tout titulaire de compte de tenir la banque informée de ses coordonnées. Le médiateur attire l'attention sur le fait que, en revanche, cette clôture interviendra dès 10 années d'inactivité.

## **D. Fonctionnement des comptes**

### **➤ Contestation d'opérations par carte bancaire :**

Les clients contestent souvent des opérations de retraits réalisés dans les distributeurs avec leur carte bancaire. Les clients indiquent ne pas être l'auteur des opérations et être victimes d'une fraude dans la mesure où ils précisent ne jamais avoir perdu leur carte.

### **✓ Réclamations administratives :**

Il s'agit souvent de réclamations portant sur la désolidarisation des comptes joints ou la levée d'une inscription ou un problème de moyen de paiement.

### **Le mot du médiateur :**

Le médiateur recommande aux clients de respecter scrupuleusement les obligations qui sont mises à leur charge dans le contrat et qui engagent leur responsabilité : le client doit veiller à la conservation physique de sa carte et à la tenue secrète de son code confidentiel. Afin de respecter cette dernière obligation, et comme il est rappelé sur les distributeurs de billets, le médiateur recommande aux clients de ne jamais se laisser distraire lors de la saisie de leur code et veiller à le saisir de façon discrète que ce soit à un distributeur ou dans un magasin. Ces mesures de prudence permettent dans la grande majorité des cas d'éviter les désagréments relatés.

Pour les populations vulnérables, le médiateur conseille de privilégier l'utilisation -des distributeurs internes des agences aux horaires d'ouverture.

## **E. Tarifification**

Les clients contestent fréquemment le prélèvement de frais relevant de la tarification.

### **Le mot du médiateur :**

Il convient de rappeler que la politique tarifaire et commerciale est exclue du champ

d'application de la médiation, le médiateur ne dispose donc d'aucun moyen pour accéder à une demande qui relève d'un éventuel geste commercial. Seule la non-conformité des frais et le non-respect des règles d'application sont de son ressort et lui permettent d'intervenir.

## **F Successions**

Les frais de dossier de succession sont souvent contestés et considérés comme injustifiés en raison des frais déjà prélevés par le notaire.

### **Le mot du médiateur :**

Les frais prélevés par la banque, destinés à couvrir les frais de traitement du dossier et les échanges avec les héritiers et le notaire, sont prévus par la plaquette tarifaire et ne relèvent pas de la compétence du médiateur.

## **G. Titres**

Les réclamations portent particulièrement sur la non prise en compte d'ordre ou l'impossibilité de passer un ordre notamment en cas de dysfonctionnement du service internet.

## **3 - Les délais de traitement**

### ➤ Dossiers des clients de la CEIDF

Type de dossiers	Nombre	délai moyen en jours
<b>Dossiers recevables</b>	329	<b>42</b>
<b>Dossiers non recevables</b>	542	<b>23</b>
<b>Total général</b>	<b>871</b>	<b>30</b>

### ➤ Dossiers des clients des filiales outre-mer de BPCE IOM

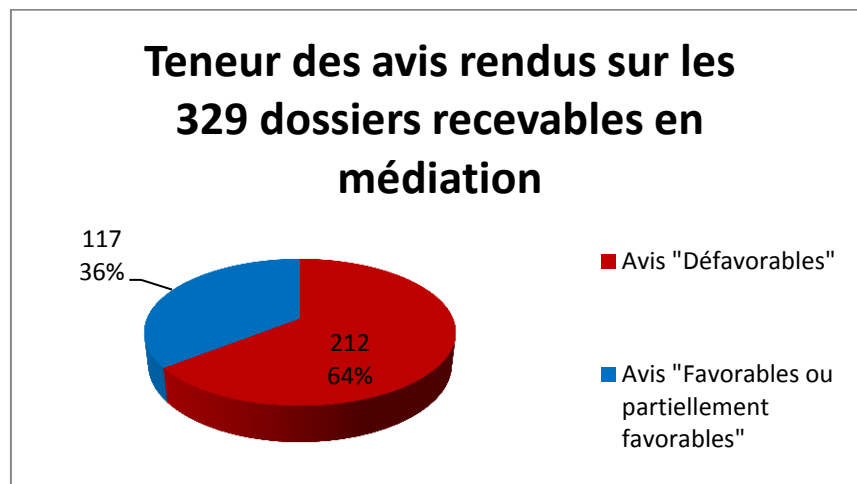
Filiale BPCE IOM	Nombre	délai moyen en jours
<b>Dossiers recevables</b>	<b>14</b>	30
Banque de la Réunion	6	36
Banque des Antilles Françaises	5	10
Banque de Tahiti	2	50
Banque de Nouvelle Calédonie	1	48
<b>Dossiers non recevables</b>	<b>2</b>	0
Banque des Antilles Françaises	2	0
<b>Total général</b>	<b>16</b>	<b>26</b>

## 4 - La teneur des avis rendus en 2015 : Chiffres et explications

Comme il est précisé au point 1-1, il y a eu en 2015, 329 dossiers recevables et 542 dossiers non recevables.

64% des dossiers recevables ont abouti à une réponse dite « défavorable » et 36% à une réponse « favorable ». Pourquoi ?

Les réponses du médiateur sont des propositions, des avis ou des solutions amiables visant à résoudre le différend qui oppose le client à sa banque. Ces réponses sont toujours argumentées et explicites.



### ➤ Les décisions « défavorables » :

Dès qu'un avis ne correspond pas à l'acceptation de ce qui était demandé par le client, il est classé dans les réponses « défavorables », néanmoins ce terme recouvre différentes typologies de cas :

#### - Les avis véritablement défavorables :

Ce sont les avis qui rejettent la demande du client et dans lesquels, le médiateur a confirmé la réponse qui avait été apportée par la banque. Le médiateur considère que le client ne peut faire reproche à sa banque du différend évoqué. Le Médiateur s'attache toujours dans ce cas à bien motiver son avis et rappelle que la décision ne s'impose pas aux parties.

Il existe 2 autres typologies d'avis considérés comme « défavorables » dans la mesure où ils n'accèdent pas à la demande initiale du client, mais permettent néanmoins, de résoudre le différend de façon amiable.

Ces typologies représentent plus d'un tiers de ces avis, ce sont :

- **Les avis de rappel des règles :**

Ce sont les avis qui correspondent au rappel des règles fondamentales, contractuelles ou réglementaires qui sont applicables mais qui sont méconnues par le client.

- **Les avis explicatifs :**

Ce sont les avis qui visent à donner au client des explications parfois techniques, lui permettant de comprendre la position de la banque ou la technique du produit.

➤ **Les décisions « favorables » :**

- **Résolution immédiate suite à la saisine du médiateur :**

Certaines demandes de médiation sont particulièrement fondées et la banque accepte immédiatement de répondre favorablement à la demande du client, sur laquelle le médiateur a attiré son attention. Dans ce cas, les avis peuvent être de l'ordre, « suite à ma saisine..., satisfaction vous est donnée... ».

Il en est de même lorsque la banque avait décidé de répondre favorablement au client au moment où celui-ci demande au médiateur d'intervenir. Cette démarche très positive, aurait pu être faite à réception de la première réclamation et aurait conforté le client dans sa relation avec son agence.

- **les décisions qui accèdent à tout ou partie de la demande ou à l'une des demandes du client :**

Certains clients soulèvent plusieurs points ou demandes dans leur dossier. Le médiateur peut ainsi être amené dans certains cas à répondre favorablement à une demande et « défavorablement » à l'autre. De même, le médiateur peut donner un avis qui est partiellement favorable à une demande. Dans ces 2 cas, la décision sera jugée favorable partiellement.

□□□□□□□□□□

## Conclusion

Le rôle clé du médiateur consiste en sa position indépendante lui permettant d'analyser les arguments des parties et d'apporter des solutions concrètes.

### **Le site internet du Médiateur**

La réforme de la médiation de 2016 a pour volonté de la rendre plus accessible et plus moderne, en mettant un site à la disposition du consommateur. Ce site internet prévu par l'article L. 614-1 du code de la consommation, doit fournir un accès aisé et direct aux informations relatives au processus de médiation et permettre aux consommateurs de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Il doit aussi accélérer le traitement des réponses. Sur ce site figure aussi un lien électronique vers la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne prévue par le règlement (UE) No 524/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2013.

La mise en place d'un site par Etablissement suivi est prévue courant 2016.

Voici les sites prévus (voir NB ci-dessous) :

<http://www.sitedumediateur.fr/caisse-epargne/ile-de-france/>

<https://www.sitedumediateur.fr/banque-nouvelle-caledonie/>

<https://www.sitedumediateur.fr/banque-tahiti/>

NB : En 2016 les dossiers de médiation des clients de la Banque de la Réunion, la Banque des Antilles Françaises et la Banque de Saint Pierre et Miquelon seront pris en charge par le Médiateur de la Caisse d'Epargne Provence Alpes Corse à compter de la fusion annoncée en 2015.