

Christophe BLANC
Médiateur de la Banque Populaire Méditerranée

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDIATEUR
BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE
ANNEE 2020**

*Le Médiateur de la Banque Populaire Méditerranée
BP 5522
83098 TOULON CEDEX*

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDIATEUR

Banque Populaire Méditerranée

Année 2020

Préambule

Le CCSF a validé le renouvellement du mandat du médiateur en date du 8 Août 2019 et un nouveau contrat de mission a été signé en date du 2 septembre 2019.

Suite à ce renouvellement, le Médiateur a été dans l'obligation de déposer une nouvelle demande près la CECMC en date du 10 Mars 2020, réceptionnée par ses soins en date du 13 Mars 2020.

Depuis, hélas, le confinement et la crise sanitaire sont passés par là...

Puis, le 26 Avril 2021, le médiateur a été auditionné par la CECMC.

A la suite de cette audition, il lui a été demandé des éléments supplémentaires et une décision sera prise par la CECMC lors de sa séance plénière du 12 Juillet 2021.

Outre la Banque Populaire Méditerranée, le Médiateur est également compétent pour :

- la Caisse d'Epargne CEPAC
- la Caisse d'Epargne Côte d'Azur
- la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon

Le présent rapport ne traite que de la médiation BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE pour l'année 2020.

1 - Principes et fonctionnement

Le Médiateur intervient comme par le passé dans le cadre défini par l'article L316.1 du Code Monétaire et Financier sur tous les litiges afférents aux particuliers uniquement agissant pour leur propre compte et portant sur les modalités de fonctionnement et de mise en œuvre de l'ensemble des produits et services bancaires dont le client est titulaire, une fois que les voies de recours internes sont épuisées.

En revanche, sont donc exclus de la compétence du Médiateur les litiges relatifs à la politique commerciale générale de la Banque Populaire Méditerranée (fixation des tarifs par exemple, taux des crédits, décision de refus de découvert, de prêt, ou d'accès à de nouveaux produits ou services, même si le médiateur reste compétent pour en contrôler l'application) ainsi qu'aux performances de produits liées aux évolutions générales du marché.

La durée du mandat est de trois années renouvelable par tacite reconduction.

Concernant l'année 2020 le mandat du Médiateur a été renouvelé et il est toujours sous la même médiation.

Le système mis en place par la Banque Populaire respecte totalement la Directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation et qui a apporté des modifications à la procédure de médiation bancaire reprise en droit français par l'Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015.

Toutes les demandes adressées directement au Médiateur sont prises en charge.

Elles font dans les 48 heures l'objet d'une première interrogation des établissements concernés.

Au vu des réponses obtenues, un accusé de réception est adressé au client selon les trois options possibles :

- renvoi pour examen au deuxième niveau (Service Relations Clientèles),
- refus de médiation ou incompétence,
- acceptation de la saisie et engagement de réponse dans le délai de deux mois, qui a été contractuellement conservé bien que l'article R152-5 du code de la consommation ait fait passer ce délai à 90 jours maximums.

Dans ce dernier cas, les établissements sont invités à fournir tous les éléments nécessaires à l'instruction du dossier.

Ils sont destinataires de tous les échanges de courriers avec le client.

Tous les avis y compris les refus de médiation sont rendus par le Médiateur lui-même et signés par lui.

Une copie de l'avis est adressée à l'établissement le jour même de l'envoi au client.

Il n'y a pas de possibilité d'un deuxième examen.

Les parties sont libres de suivre ou non l'avis rendu.

2 - Evolution

Le premier enseignement immédiat et qui est le plus visible consiste en une légère diminution du nombre total de dossiers reçus en 2020 (182) par rapport à 2019 (204).

En revanche, il est noté une augmentation de près de 13.64 % de réclamations recevables (75 en 2020 contre 66 en 2019) et une diminution de réclamations irrecevables de 22.46 % (107 en 2020 contre 138 en 2019).

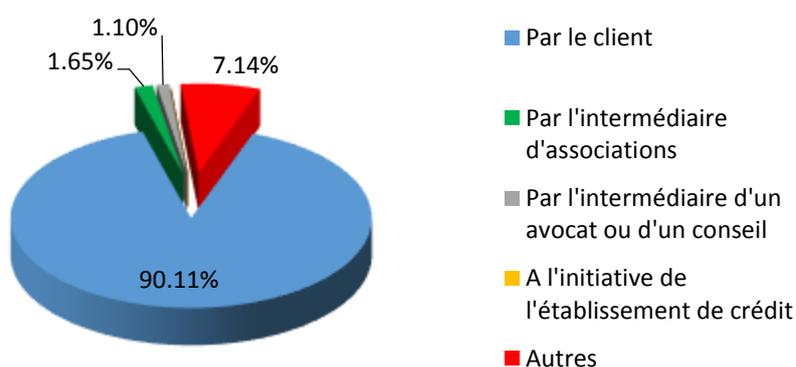
3 - Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 90 % des cas ce qui est conforme à ce que connaît le médiateur dans ses autres médiations).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	164	90.11 %
Par l'intermédiaire d'associations	3	1.65 %
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	2	1.10%
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	13	7.14 %
TOTAL	182	100%

** Assureur protection juridique, Curateur, Ascendants/descendants.*

ORIGINE DE LA SAISINE



Les saisines et l'instruction des dossiers se font uniquement par écrit et il faut d'ailleurs régulièrement le rappeler à certains clients qui souhaitent des « rendez-vous » ou « des entretiens téléphoniques » !

(Note : le site du médiateur bien que fonctionnel ne pourra être officiellement ouvert qu'après validation par le CECM.)

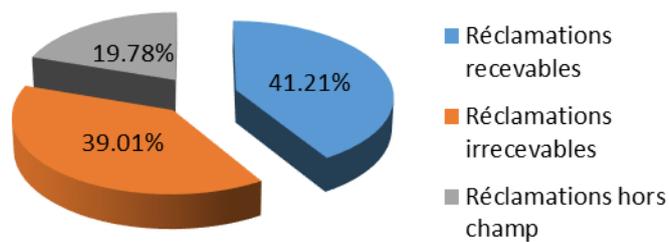
4 - Analyse quantitative

RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	75*	41.21 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	71	39.01 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur *	36	19.78 %
Total des réclamations reçues	182	100%

**dont 4 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur*

** il s'agit en partie de comptes professionnels (25), actions contentieuses en cours (9), irrecevable (1) et politique commerciale (1).*

TYPE DE RECLAMATIONS



Comme l'année dernière, la majorité des réclamations entre dans le champ de compétence du médiateur mais est irrecevable car les recours au sein de la banque n'ont pas été épuisés.

Répartition par mois :

On note un véritable pic de réclamations en Octobre 2020 (21 au total dont 9 éligibles et 12 non éligibles) et une baisse en Mars 2020 (9 au total dont 4 éligibles et 5 non éligibles) puis en Mai 2020 (8 au total dont 3 éligibles et 5 non éligibles) sans doute dû à la période du 1^{er} confinement.

Pour le reste, la répartition s'avère relativement homogène.

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	3	4%	11	10.28 %
Février	8	10.67 %	9	8.41 %
Mars	4	5.33 %	5	4.67 %
Avril	4	5.33 %	9	8.41 %
Mai	3*	4 %	5	4.67 %
Juin	8	10.67 %	8	7.48 %
Juillet	3*	4%	8	7.48 %
Août	6	8 %	10	9.35 %
Septembre	9	12 %	11	10.28 %
Octobre	9	12 %	12	11.21 %
Novembre	12*	16 %	8	7.48 %
Décembre	6*	8 %	11	10.28 %
TOTAL	75*	100 %	107	100%

** dont 1 situation réglée entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur*

** dont 4 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur*

5 - Analyse qualitative

Motifs invoqués :

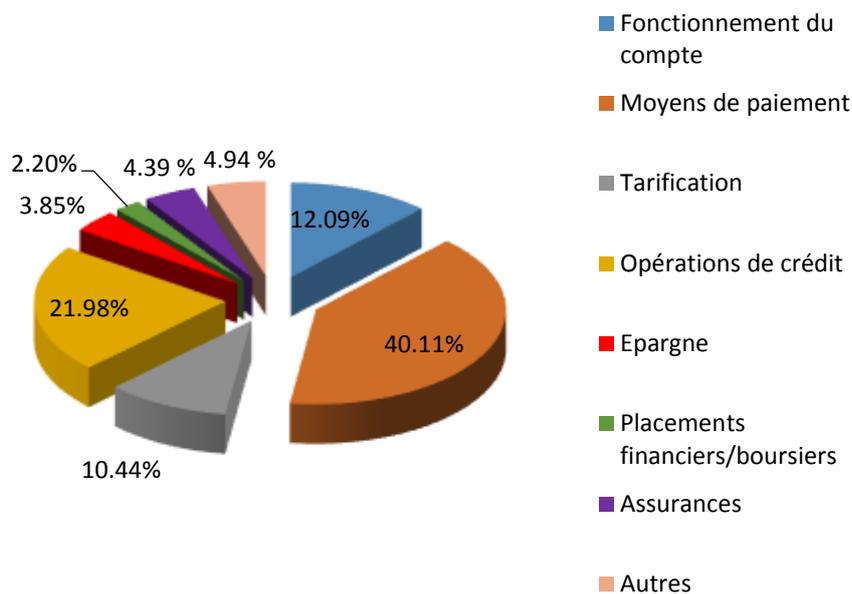
Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence sont toujours essentiellement liés à des comptes professionnels.

Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDIATEUR
Fonctionnement du compte : 12.09 %			
Ouverture, clôture, transfert de compte	13	7.14%	4
Découvert autorisé/non autorisé	5	2.75 %	0
Interdiction bancaire	4	2.20 %	0
Contestations d'écritures...	0	0 %	0
Moyens de paiement : 40.11 %			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	60	32.97 %	39
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	5	2.75 %	3
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	8	4.39 %	0
Tarification : 10.44%			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	16	8.79 %	5

Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0 %	0
Tarification / autres (frais bancaires)	3	1.65 %	3
Opérations de crédit : 21.98 %			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	40	21.98 %	12
Epargne : 3.85 %			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	7	3.85 %	4
Placements financiers et boursiers : 2.20 %			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	4	2.20 %	2
Assurances : 4.39 %			
	8	4.39 %	1
Autres : 4.94%			
	9	4.94 %	2
TOTAL	182	100%	75

MOTIFS DES RECLAMATIONS



On peut constater par rapport à l'année précédente, une diminution des réclamations portant sur :

- Fonctionnement du compte : 22 en 2020 contre 45 en 2019
- Tarification : 19 en 2020 contre 33 en 2019
- Epargne : 7 en 2020 contre 13 en 2019
- Assurances : 8 en 2020 contre 12 en 2019

En revanche, on peut relever une nette augmentation des réclamations portant sur :

- Moyens de paiement : 73 en 2020 contre 63 en 2019
- Opérations de crédit : 40 en 2020 contre 31 en 2019
- Autres : 9 en 2020 contre 3 en 2019

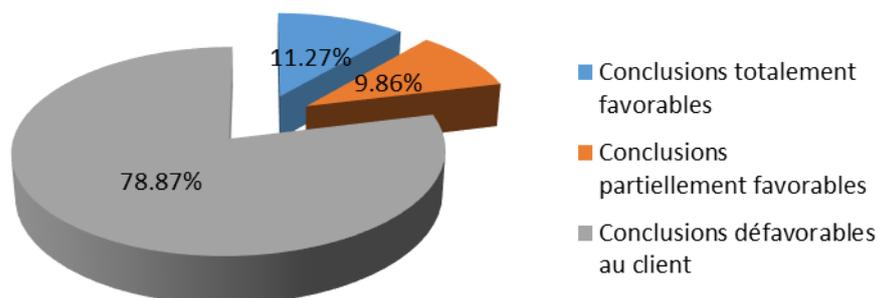
Pour les placements financiers et boursiers, il n'y a pas de changement : 4 en 2020 contre 4 en 2019

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	8	11.27 %
Partiellement favorables au client	7	9.86 %
Défavorables au client	56	78.87 %
TOTAL	71*	100%

** plus 4 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur*

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On note une augmentation dans les avis favorables par rapport à l'an passé.

Le nombre des avis favorables aux clients a augmenté de près de 36.36 % par rapport à 2019 (15 en 2020 contre 11 en 2019).

Pour l'année 2020, on peut compter 4 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	100.88 €	3.90 €
Maximum par dossier	44 312€	44 312€
Moyenne	4 061.63€	3 987.06 €

6 - Exemples de médiation

1°) Estimant avoir été victime d'une transaction frauduleuse débitée sur son compte en date du 16 Septembre 2020, la cliente demandait le remboursement de la somme de 2 088.98 euros.

Après vérification auprès du service monétique de la banque, ce dernier avait confirmé que l'opération contestée avait bien été réalisée en vente à distance sécurisée, validée par un code spécifique et unique transmis par SMS au numéro de téléphone portable que la cliente avait communiqué à la Banque Populaire Méditerranée.

La cliente avait reconnu avoir bien reçu le code par SMS sur son téléphone mais qu'elle ne l'aurait pas utilisé.

De plus, celle-ci n'avait déclaré à aucun moment une perte ou vol de son téléphone portable ou un quelconque problème rencontré avec son opérateur téléphonique (changement de carte SIM) qui aurait pu expliquer la fraude...

Toutefois, la dernière jurisprudence de la Cour de Cassation (4 arrêts rendus : chambre commerciale de la Cour de Cassation du 26/06/2019 n°18-13892, du 29/05/2019 n°17-28271, n°18-10147 et du 26/06/2019 n°18-12581) affirme que l'utilisation de la carte et du code unique transmis par SMS au numéro de portable communiquée à la banque n'est pas à elle-seule suffisante à démontrer la faute grave du porteur, ce qui a été le cas.

Aucun élément externe n'a permis de convaincre le médiateur, du fait que la cliente ait validé ce code et le système 3D Secure n'est plus un système d'authentification forte au sens de la Directive Sécurité des Paiements 2 (DSP2) déjà applicable dans les relations banque/client.

De ce fait, le médiateur a demandé à la banque le remboursement de la somme de 2 088.98 euros.

2°) En sa qualité de curatrice d'un client Banque Populaire Méditerranée, celle-ci a expliqué avoir reçu pour mission d'assister son protégé dans la gestion de son patrimoine (curatelle simple)

Or, celle-ci avait été alertée par la Banque Populaire Méditerranée que le client faisait énormément de retraits en espèces.

C'est en vérifiant les comptes bancaires de son protégé que la curatrice s'était rendue compte que ce dernier procédait à des virements de ses livrets vers son compte courant sans votre autorisation ce qui est contraire au Jugement ouvrant une curatelle simple à l'égard du client.

Le client a donc pu vider ses comptes sur livret de la somme de 44 312 €.

La curatrice avait sollicité dès lors le remboursement par la Banque Populaire des sommes virées de ses livrets vers son compte courant par le client, s'agissant d'actes de disposition, ce que la banque avait refusé estimant que les retraits d'argent sur son compte courant sont des actes d'administration.

La curatrice avait contesté le refus de prise en charge du préjudice du client par la Banque Populaire.

Après avoir pris connaissance des pièces de la curatrice et pris attache auprès des services de la Banque, le médiateur a pu apporter les précisions suivantes : le décret 2008-1484 du 22 décembre 2008 relatif aux actes de gestion du patrimoine des personnes placées en curatelle ou en tutelle, et pris en application des articles 452, 496 et 502 du code civil, liste dans son annexe de façon très précise et dans un tableau très détaillé les actes en question.

Or, la modification (d'une façon ou d'une autre, en l'espèce un virement vers un compte de dépôt) d'un compte de placement ou livret ouvert constitue un acte de disposition.

Le transfert important de fonds (qui a d'ailleurs alerté le gestionnaire du compte du client) depuis des LDD, Livret A ou comptes sur livret constitue bien une modification importante de ces derniers conformément à la définition de l'article 2 du décret précité : « *Constituent des actes de disposition les actes qui engagent le patrimoine de la personne protégée, pour le présent ou l'avenir, par une modification importante de son contenu, une dépréciation significative de sa valeur en capital ou une altération durable des prérogatives de son titulaire.* »

Ce ne sont pas les retraits d'espèces depuis le compte courant qui ont posé problème, puisqu'ils sont considérés comme des actes d'administration, mais les actes « de préparation » de ces retraits savoir les transferts de fonds préalables.

C'est pourquoi, le médiateur a demandé à la Banque Populaire Méditerranée de procéder au remboursement des sommes virées des comptes sur livret et livrets vers le compte courant du client, soit la somme de 44 312 €.

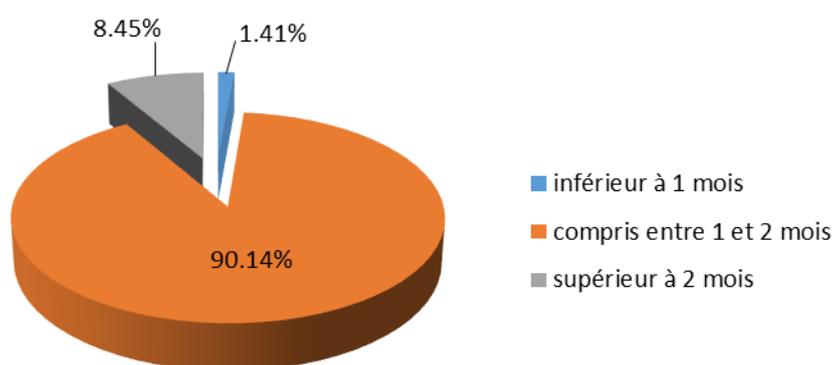
Cependant, le médiateur avait apporté des précisions complémentaires sur le fait que tous les transferts de fonds des livrets, comptes spéciaux etc... vers un compte courant **doivent être autorisés par la curatrice**, si elle estime que la protection n'est pas suffisante, elle a tout intérêt à saisir le Juge des Tutelles d'une demande de modification.

7 - Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE *	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 1 mois	1	1.41 %
Entre 1 et 2 mois	64	90.14 %
Supérieur à 2 mois	6	8.45 %
TOTAL	71*	100%

**plus 4 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur*

DELAIS DE REPONSE



Les délais contractuels sont pour la plupart respectés.

Toutefois, pour les avis rendus dans un délai supérieur à 2 mois, ceux-ci résultent du fait de la crise sanitaire pour laquelle, nous avons été confinés pendant la période de Mars, Avril et Mai 2020, engendrant un retard dans les dossiers.

8 – Suivi des avis du médiateur et perspectives

SORT DES AVIS DU MEDIEATEUR	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
AVIS SUIVI	14	93.33%
AVIS NON SUIVI	1	6.67 %
TOTAL	15	100%

A une exception près, les avis du médiateur sont suivis par la banque (justifiée par le réseau commercial).

Le Médiateur constate depuis environ 1 an (avec une accélération depuis le début de l'année 2021) une très forte augmentation des escroqueries par téléphone, et ce bien souvent malgré la mise en place du système à authentification forte.

Il existe plusieurs cas d'escroquerie, voici quelques exemples :

1^{er} cas :

Le client reçoit un appel du soi-disant « service des fraudes de la banque » pour l'alerter que des opérations frauduleuses sont en cours sur son compte et lui demande de lui communiquer les codes de validation des transactions frauduleuses reçus par SMS sur son téléphone portable pour les bloquer et le client les donne.

2^{ème} cas :

Le client reçoit un SMS envoyé par les fraudeurs eux-mêmes avec un code d'authentification et qui indique de téléphoner à un numéro qui serait soi-disant celui du service des fraudes.

Puis, le client reçoit un second SMS avec un code d'authentification (c'est un vrai achat fait par les fraudeurs en attente du code qui est dans le SMS).

Le client téléphone et il tombe sur le fraudeur qui lui dit « on va annuler », donnez-moi les codes des deux SMS, le client les donne et le fraudeur valide son achat internet avec.

On voit donc que les escrocs ont toujours « *un coup d'avance* » et que les clients, hélas bien souvent de bonne foi sont complètement désemparés et ne comprennent pas pourquoi ils ne peuvent pas être remboursés car victimes d'une escroquerie.

Il y a manifestement, de la part des établissements bancaires une vaste campagne d'information sur ces sujets à opérer auprès de la clientèle, plutôt que des publicités classiques, car au final c'est le lien de confiance avec la banque qui se distend parfois de façon irrémédiable.

FAIT A TOULON
Le 27 Mai 2021

Christophe BLANC
Médiateur
Banque Populaire Méditerranée