

Christophe BLANC
Médiateur de la Caisse d'Epargne CEPAC
Réunion Martinique Guadeloupe

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
CAISSE D'EPARGNE CEPAC
ANNEE 2024**

*Le Médiateur de la Caisse d'Epargne CEPAC
BP 5508
83097 TOULON CEDEX*

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION CAISSE D'EPARGNE CEPAC ANNEE 2024

Préambule

En date du 23 Juillet 2021, la CECMC a décidé de procéder à l'inscription du médiateur sur la liste des médiateurs de la consommation, conformément à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Puis, le 21 Décembre 2022, le mandat du médiateur de la consommation a été renouvelé par la CECMC.

Outre la Caisse d'Epargne CEPAC, le Médiateur est également compétent pour :

- la Caisse d'Epargne Côte d'Azur
- la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon
- la BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE
- La Caisse d'Epargne Ile-de-France (inscription sur la liste des médiateurs de la consommation le 26/03/2024 par la CECMC)

Le présent rapport ne traite que de la médiation Caisse d'Epargne CEPAC sur l'année 2024.

1 – Principes et fonctionnement

Le Médiateur intervient comme par le passé dans le cadre défini par l'article L 316.1 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 exclus de la compétence du Médiateur les litiges relatifs à la politique commerciale générale de la Caisse d'Epargne (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 ensuite bien entendu compétent pour en contrôler l'application**) ainsi qu'aux performances de produits liées aux évolutions générales du marché.

Le Médiateur intervient également depuis le 30 Juin 2022 sur tous les litiges afférents aux clients personnes physiques agissant en qualité d'entrepreneur individuel au sens de l'article L.526-22 du Code de Commerce, c'est-à-dire une personne physique qui exerce en son nom une ou plusieurs activités professionnelles indépendantes.

Pour les entrepreneurs individuels, la saisine du Médiateur est limitée aux litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la Banque, en matière d'opération de banque (gestion de compte de dépôt, 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 mais également aux 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...).

La durée du mandat est de trois années, renouvelable.

A l'heure actuelle, l'année 2025 est toujours sous la même médiation.

Le système mis en place par la Caisse d'Epargne 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, et les recommandations conjointes de l'ACPR, du CCSF et de la CECMC applicables au 1^{er} Janvier 2023.

Toutes les demandes adressées directement au Médiateur sont prises en charge soit par courrier à l'adresse postale de celui-ci, soit par courriel et via son site.

Après examen de recevabilité, un accusé de réception est adressé au client selon les trois options possibles :

- renvoi pour saisine de la banque si celle-ci n'avait pas encore fait l'objet d'une demande écrite
- refus de médiation ou incompétence,
- acceptation de la saisie et engagement de réponse dans le délai de trois mois, conformément à l'article R 152-5 du Code de la Consommation.

Dans ce dernier cas, les établissements sont invités à fournir tous les éléments nécessaires à l'instruction du dossier via le référent de la banque.

Ils sont destinataires de tous les échanges de courriers avec le client toujours via le même référent.

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 au référent de 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 mais doivent dans tous les cas en informer le médiateur.

2 - Evolution

Grâce à la mise en place d'outils statistiques informatiques, l'évolution peut être prise en compte.

Le premier enseignement immédiat et qui est le plus visible consiste en une petite augmentation du nombre de dossiers reçus en 2024 (561) par rapport à 2023 (513).

De plus, pour un nombre supérieur de réclamations (48 de plus), il est noté une augmentation de près de 24.18 % de réclamations recevables (416 en 2024 contre 335 en 2023) et pour les réclamations irrecevables, une diminution de 18.54 % (145 en 2024 contre 178 en 2023).

Par ailleurs, en 2024, sur les 561 réclamations reçues, seulement six concernent des entrepreneurs individuels, cinq se sont révélées recevables et un irrecevable, ce qui laisse supposer que la médiation n'est pas encore rentrée dans les mœurs des professionnels ou alors qu'il existe un déficit d'information de cette population.

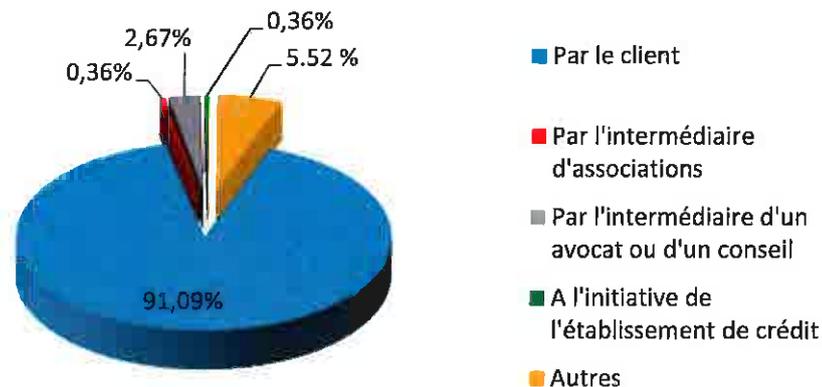
3 - Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 91 % des cas, ce qui est conforme à ce que connaît le médiateur dans ses autres médiations et ce qui est stable).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	511	91.09%
Par l'intermédiaire d'associations	2	0.36%
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	15	2.67 %
A l'initiative de l'établissement de crédit	2	0.36%
Autres *	31	5.52%
TOTAL	561	100 %

** AMF, Assistante sociale, Assureur protection juridique, Curateur, Tuteur, Médiateur, Conciliateur de Justice, Ascendants/descendants, association de consommateur.*

ORIGINE DE LA SAISINE



Les saisines et l’instruction des dossiers se font uniquement par écrit soit par courrier, soit par courriel ou via le site du médiateur sur lequel, nous avons reçu 303 saisines.

En revanche, on ne compte plus « que » 179 saisines reçues par voie postale et 79 saisines reçues par courriel, ce qui démontre que le site est donc devenu un moyen très important de saisine du médiateur par les clients qui ont compris son intérêt.

4 - Analyse quantitative

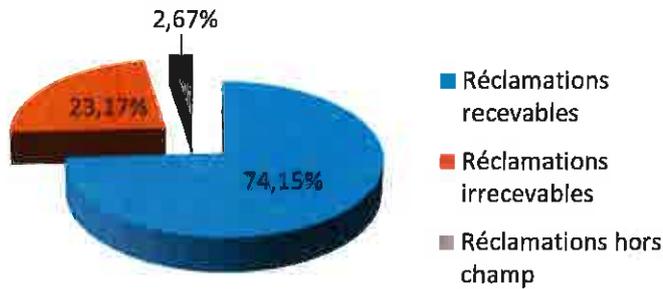
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	416*	74.15%
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	130*	23.17%
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur	15*	2.67%
Total des réclamations reçues	561	100%

**dont 14 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

**dont 6 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

**il s'agit en partie de comptes professionnels (10), politique commerciale (1), irrecevables (4)*

TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater une augmentation de réclamations dont les situations sont immédiatement réglées par le Service Relations Clientèle et qui par conséquent ne donnent plus lieu à médiation par rapport à 2023 (6 en 2024 contre 3 en 2023).

Répartition par mois :

On note un véritable pic de réclamations pour les mois suivants :

- Février 2024 : 54 (23 non éligibles et 31 éligibles)
- Octobre 2024 : 67 (20 non éligibles et 47 éligibles)
- Novembre 2024 : 54 (10 non éligibles et 44 éligibles)

En revanche, on constate une baisse de réclamations pour les mois suivants :

- Mai 2024 : 32 (11 non éligibles et 21 éligibles)
- Décembre 2024 : 37 (5 non éligibles et 32 éligibles)

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	36**	8.65%	15	10.34%
Février	31*	7.45%	23	15.86%
Mars	40***	9.62%	11	7.59%
Avril	24	5.77%	16	11.03%

Mai	21*	5.05%	11*	7.59%
Juin	31	7.45%	10*	6.90%
Juillet	37*	8.89%	6**	4.14%
Août	34***	8.17%	7	4.83%
Septembre	39***	9.38%	11	7.59%
Octobre	47	11.30%	20*	13.79%
Novembre	44	10.58%	10*	6.90%
Décembre	32	7.69%	5	3.44%
TOTAL	416*	100%	145*	100%

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

**dont 2 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur

***dont 3 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur

*dont 14 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur

*dont 1 situation réglée ne donnant plus lieu à médiation

**dont 2 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation

*dont 6 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation

5 - Analyse qualitative

Motifs invoqués :

Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence sont liés pour une grande majorité à des comptes professionnels et le reste à des domaines ne concernant pas le médiateur.

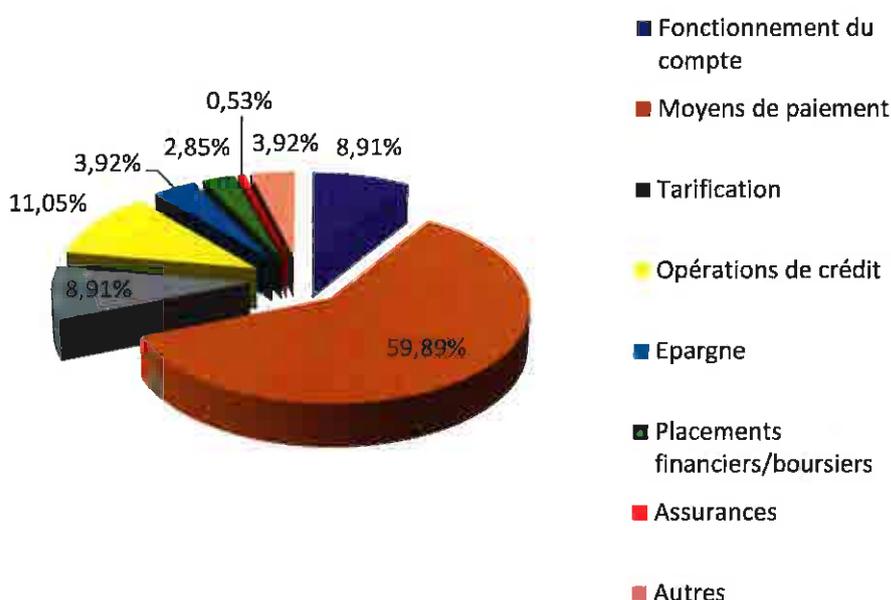
Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDIATEUR
Fonctionnement du compte : 8.91 %			
Ouverture, clôture, transfert de compte	25	4.46%	10
Découvert autorisé/non autorisé	10	1.78%	3

Interdiction bancaire	6	1.07%	4
Contestations d'écritures...	9	1.60%	5
Moyens de paiement : 59.89%			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	236	42.07%	212
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	9	1.60%	7
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	91	16.22%	76
Tarifification : 8.91%			
Tarifification / fonctionnement de compte de dépôt	35	6.24%	16
Tarifification / fonctionnement de compte titres	0	0%	0
Tarifification / autres (frais bancaires)	15	2.67%	15
Opérations de crédit : 11.05%			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	62	11.05%	37
Épargne 3.92%			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	22	3.92%	12
Placements financiers et boursiers : 2.85%			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	16	2.85%	12

Assurances 0.53: %			
	3	0.53%	1
Autres : 3.92%			
	22	3.92%	6
TOTAL	561	100 %	416

MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Fonctionnement du compte : 50 en 2024 contre 56 en 2023
- Les opérations de crédit : 62 en 2024 contre 68 en 2023
- L'Epargne : 22 en 2024 contre 28 en 2023
- Assurances : 3 en 2024 contre 5 en 2023
- Les placements financiers : 16 en 2024 contre 20 en 2023

En revanche, il y a une forte augmentation de réclamations portant sur :

- Les Moyens de paiement : 336 en 2024 contre 287 en 2023
- La tarification : 50 en 2024 contre 40 en 2023
- Autres : 22 en 2024 contre 9 en 2023

Les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) sont, comme les années précédentes, très largement majoritaires (plus de la moitié des dossiers et en constante progression par rapport à l'année précédente : 59.89 % en 2024 contre 55.95 % en 2023).

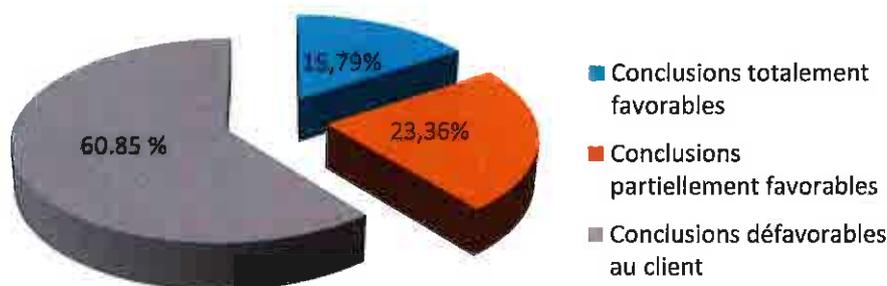
Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement Favorables au client	48	15.79%
Partiellement Favorables au client	71	23.36 %
Défavorables au client	185	60.85 %
TOTAL	304*	100 %

*plus 14 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur

N.B. : Attention, ces chiffres, arrêtés au 31/03/2025, ne tiennent pas compte de l'ensemble des avis rendus par le médiateur.

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On note une importante augmentation des avis favorables au client par rapport à 2023 (119 en 2024 contre 93 en 2023 soit 39% en 2024 contre 28 % en 2023), sachant que le nombre des avis favorables de 2024 ne tient pas compte de la totalité des avis rendus par le médiateur.

Un effort important a été consenti afin d'élargir les indemnisations des clients afin d'arriver à un taux proche des 40 % de réponses favorables aux clients, ce qui était l'objectif.

Dans les autres médiations bancaires gérées par le médiateur, ce taux oscille entre 30 et 46 %.

Par rapport à l'année précédente, on assiste à une nette augmentation de réclamations recevables à la médiation traitées par la banque et réglées avant l'émission de l'avis du médiateur.

Pour l'année 2024, on peut constater qu'il y a 14 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur alors qu'en 2023, il n'y en avait que 7.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	64 €	64 €
Maximum par dossier	21 140.01€	14 000 €
Moyenne	1 834.05€	1 128.07 €

N.B. : Attention, ces chiffres, arrêtés au 31/03/2025, ne tiennent pas compte de l'ensemble des avis rendus par le médiateur.

6 - Exemples de médiation

1^{er} cas :

Le client exprime son mécontentement concernant la gestion de son crédit immobilier et réclame une réduction de son taux d'emprunt à 1,18%. En septembre 2021, il a cherché à contracter un prêt pour l'achat et la rénovation d'une maison, avec un prêt à taux zéro (PTZ). Cependant, en raison de l'absence d'autorisation de travaux, le crédit n'a pas pu être signé.

Un accord a été trouvé avec la conseillère, permettant d'acheter le bien et de contracter plus tard le prêt, avec un taux initial de 0,92%. L'autorisation de travaux a été donnée en Mai 2022, mais à ce moment-là, le taux annoncé était désormais obsolète en raison de la hausse des taux d'intérêt, et un taux de 1,18% a été proposé.

Le client a ensuite rencontré des difficultés à cause du changement de conseiller, retardant la signature du prêt.

En Septembre 2022, une offre de prêt à 1,63% a été signée, mais a été refusée à cause du dossier PTZ incomplet. Cela a entraîné de nouveaux devis et une signature de prêt à 2,95% en Février 2023, après plusieurs mois de retard et des frais supplémentaires (modifications de devis, frais d'hypothèque, retards dans les travaux, etc.).

Le client a exprimé son mécontentement à la banque, qui a accordé une réduction de 50% sur une offre famille et attribué une carte VISA Premier. Cependant, aucune preuve d'un accord pour un taux de 1,18% n'a été fournie.

En conséquence, le médiateur a confirmé que le taux signé était bien de 2,95 %, mais, compte tenu de la gestion du dossier par la banque, il a recommandé une indemnisation forfaitaire de 4 000 € toutes causes de préjudices confondus.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

2^{ème} cas :

Le client exprime son mécontentement à la suite d'une erreur de virement survenue lors du dernier déblocage de son prêt immobilier : la somme de 21 140,01 € a été transférée sur un compte différent de celui du promoteur.

Le client souhaite récupérer cette somme.

Il s'est avéré que le client avait convenu avec le promoteur de procéder au dernier déblocage du prêt sur son compte pour un montant de 21 140.01 euros, sauf que celui-ci avait déjà reçu la totalité des fonds.

Le promoteur avait donc accepté de recevoir cette somme et de reverser ce dernier déblocage, après réception, au titre d'un trop perçu.

Le 22 janvier 2024, le client a demandé à son gestionnaire de débloquer le solde du prêt en joignant un appel de fonds comportant un IBAN frauduleux. Le virement a été effectué dès le lendemain, conformément aux instructions fournies.

Ce n'est que le 7 Février 2024 que l'erreur de destinataire du virement a été signalée par le client, qui a alors transmis le véritable RIB du promoteur domicilié au CREDIT LYONNAIS.

Il est établi que tous les précédents versements avaient été réalisés sur un compte domicilié au Crédit Lyonnais, alors que le virement litigieux a été adressé sur un compte Boursobank.

Le médiateur a estimé que le client et la banque ont manqué de vigilance.

Il a été rappelé par le médiateur que la banque, en sa qualité de professionnelle, aurait dû vérifier la conformité du RIB avec les précédents règlements.

Une demande de retour de fonds (RECALL) a été initiée mais celle-ci est restée infructueuse.

Dans ces conditions, le médiateur a demandé à titre exceptionnel, à la banque de rembourser deux tiers du préjudice soit la somme forfaitaire de 14 000 €.

Cette solution a été acceptée par le client mais refusée par la banque.

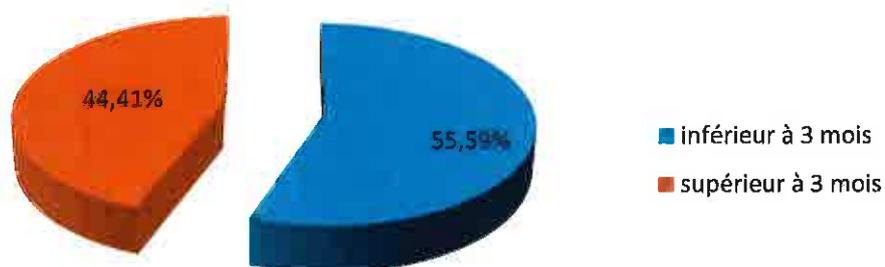
7 - Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 3 mois	169	55.59%
Supérieur à 3 mois	135	44.41 %
TOTAL	304*	100%

**plus 14 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

N.B. : Attention, ces chiffres, arrêtés au 31/03/2025, ne tiennent pas compte de l'ensemble des avis rendus par le médiateur.

DELAIS DE REPONSE



Les délais moyens ont hélas tendance à augmenter fortement. Cela est dû à l'explosion des dossiers reçus par le médiateur dans le cadre de l'ensemble de ses médiations.

8 – Suivi des avis du médiateur par les parties et perspectives

8.1 Suivi des avis du médiateur

a) Par la banque (pour les avis favorables)

SORT DES AVIS DU MEDIATEUR	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
AVIS SUIVI	118	99.16 %
AVIS NON SUIVI	1	0.84 %
TOTAL	119	100%

Le médiateur se félicite qu'une fois encore ses avis soient suivis à quasiment 100 % par la banque.

N.B. : Attention, ces chiffres, arrêtés au 31/03/2025, ne tiennent pas compte de l'ensemble des avis rendus par le médiateur.

b) Par le consommateur

En 2024, on compte 45 refus du consommateur sur les avis rendus par le médiateur (tous avis confondus).

8.2 Perspectives

Le Médiateur ne peut que constater que depuis plusieurs années et malgré le renforcement accru des contrôles, des messages d'avertissement et de la communication des banques, la majorité des dossiers concerne toujours des escroqueries téléphoniques.

L'imagination des escrocs est sans limite mais la naïveté, voire la passivité des clients est parfois navrante...

Bien souvent, ils sont hélas acteurs de leur propre préjudice et même la Cour de Cassation ne peut venir à leur secours...

C'est d'ailleurs dans ce sens qu'il faut lire l'arrêt du 23 Octobre 2024.

En aucun cas, on ne peut y voir, comme certains l'ont cru et continuent de le dire, un arrêt de principe obligeant les banques à indemniser les clients en cas de fraude « *au faux conseiller* ».

Bien au contraire, la Cour de Cassation fait une analyse « *in concreto* », comme souvent d'ailleurs le médiateur, et arrive au même résultat que lui.

Même si la confiance initiale des clients peut s'expliquer en partie dans les cas où le numéro d'appel est le même que le vrai numéro de la banque, pour autant force est de constater une inconséquence généralisée des clients qui frise parfois le ridicule (quand l'escroc arrive à faire croire qu'un employé de la banque va venir au domicile récupérer sa carte bleue mise en opposition par exemple !)

Devant cet état de fait, on ne peut que s'interroger sur les solutions qui pourraient être mises en œuvre : rajouter encore des contrôles ?

Certes, mais il faudrait que ces derniers soient **externes** alors, pas dépendant du client, une sorte de **contrôle a posteriori** de la banque avant validation définitive de l'opération.

Or, cela aurait pour nécessaire conséquence un allongement du délai pour effectuer et valider une transaction, à l'heure où les clients sollicitent toujours plus de rapidité, voire d'immédiateté (le virement instantané doit devenir la règle par exemple) et où le devoir de non-immixtion du banquier est protégé.

Cela nécessiterait peut-être aussi des moyens humains supplémentaires du côté de la banque pour gérer ces nouvelles procédures.

A moins que l'Intelligence Artificielle ne puisse venir au secours des clients et des banques en « pré-triant » des situations qu'elle jugera suspectes au regard d'un certain nombre de critères, dont les montants ou les mouvements anormaux au regard de l'activité habituelle du compte ou les habitudes des clients, ce que ne peuvent faire aujourd'hui les personnels humains des banques.

Une autre mesure simple mais efficace, celle-là consiste à **systematiquement** demander une authentification forte pour enrôler une carte bancaire sur un smartphone via Google ou Apple Pay, ce qui n'est pas encore toujours le cas...

Enfin, le décalage **systematique** entre la possibilité de création d'un nouveau compte bénéficiaire et le virement sur celui-ci doit être la règle, tout comme pour les virements effectués depuis les comptes sur livrets.

Ce n'est qu'à ce prix, savoir le retour à un délai de vérification, **une non-immédiateté**, que le combat contre les escrocs pourra s'équilibrer.

FAIT A TOULON
Le 21 Mai 2025

Christophe BLANC
Médiateur Caisse d'Epargne CEPAC