

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 2025**

*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 2025

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

Le présent rapport ne traite que de la médiation Caisse d'Epargne CEPAC sur l'année 2025.

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 2026 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 très nette augmentation du nombre de dossiers reçus en 2025 (750) par rapport à 2024 (561).

De plus, pour un nombre supérieur de réclamations (189 de plus), il est noté une augmentation de près de 35.10 % de réclamations recevables (562 en 2025 contre 416 en 2024) et de 29.66 % pour les réclamations irrecevables (188 en 2025 contre 145 en 2024).

Par ailleurs, en 2025, sur les 750 réclamations reçues, seulement quatre concernent des entrepreneurs individuels, deux se sont révélées recevables et deux irrecevables, 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.

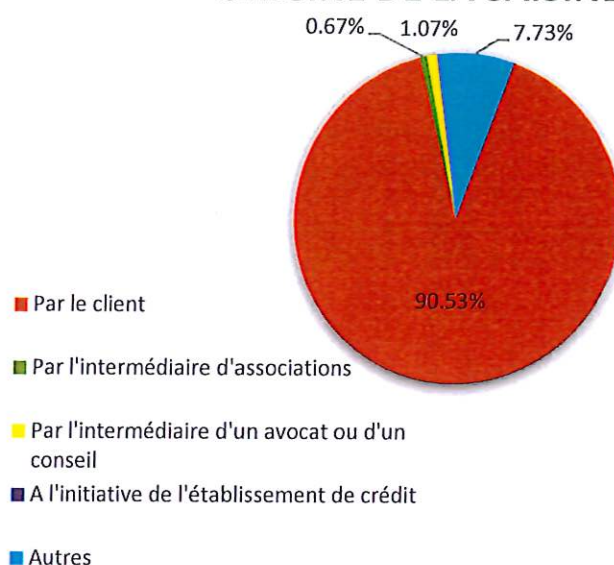
3 – Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 90 % 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	679	90.53%
Par l'intermédiaire d'associations	5	0.67 %
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	8	1.07%
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	58	7.73%
TOTAL	750	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 444 saisines.

En revanche, on ne compte plus « que » 159 saisines reçues par voie postale et 147 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

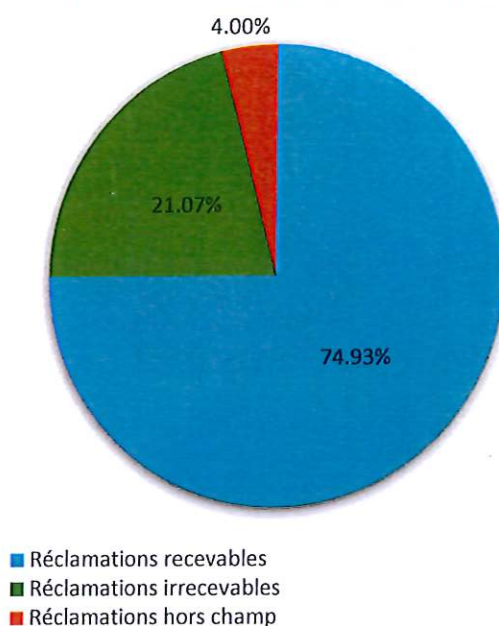
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	562 ⁽²⁵⁾	74.93 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	158 ⁽³⁷⁾	21.07 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur	30*	4 %
Total des réclamations reçues	750	100%

() : nombre de situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur, déjà intégrées aux chiffres correspondants

() : nombre de situations réglées ne donnant plus lieu à médiation, déjà intégrées aux chiffres correspondants

*il s'agit en partie de comptes professionnels (14), litige ne concerne pas la banque (1), action contentieuse en cours (1), irrecevables (14)

TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater une augmentation de réclamations dont les situations sont immédiatement réglées par la banque et qui par conséquent ne donnent plus lieu à médiation par rapport à 2024 (37 en 2025 contre 6 en 2024).

La saisine du médiateur agit donc de plus en plus comme un déclencheur auprès des services bancaires qui s'emparent alors du dossier pour le gérer directement et régler la problématique du client, ce qui en soi est une bonne chose même si commercialement il eut été préférable de répondre plus tôt aux sollicitations du client.

Répartition par mois :

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

- Janvier 2025 : 70 (12 non éligibles et 58 éligibles)
- Septembre 2025 : 70 (19 non éligibles et 51 éligibles)
- Octobre 2025 : 81 (20 non éligibles et 61 éligibles)

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

- Août 2025 : 53 (11 non éligibles et 42 éligibles)
- Décembre 2025 : 43 (17 non éligibles et 26 éligibles)

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	58 ⁽⁵⁾	10.32%	12 ⁽¹⁾	6.38 %
Février	48 ⁽³⁾	8.54%	14 ⁽²⁾	7.45%

Mars	44 ⁽³⁾	7.83%	14 ⁽³⁾	7.45 %
Avril	50	8.90%	14 ⁽³⁾	7.45 %
Mai	48 ⁽²⁾	8.54%	18 ⁽³⁾	9.57 %
Juin	44 ⁽²⁾	7.83%	12 ⁽³⁾	6.38%
Juillet	45 ⁽¹⁾	8.01%	16 ⁽³⁾	8.51%
Août	42	7.47%	11 ⁽²⁾	5.85 %
Septembre	51 ⁽¹⁾	9.07%	19 ⁽⁷⁾	10.11%
Octobre	61 ⁽²⁾	10.85%	20 ⁽⁶⁾	10.64 %
Novembre	45 ⁽⁴⁾	8.01%	21 ⁽²⁾	11.17 %
Décembre	26 ⁽²⁾	4.63%	17 ⁽²⁾	9.04 %
TOTAL	562⁽²⁵⁾	100%	188⁽³⁷⁾	100%

() : nombre de situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur, déjà intégrées aux chiffres correspondants

() : nombre de situations réglées ne donnant plus lieu à médiation, déjà intégrées aux chiffres correspondants

5 – Analyse qualitative

Motifs invoqués :

Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence concernant pour moitié des comptes professionnels et pour l'autre moitié des domaines ne relevant pas du médiateur.

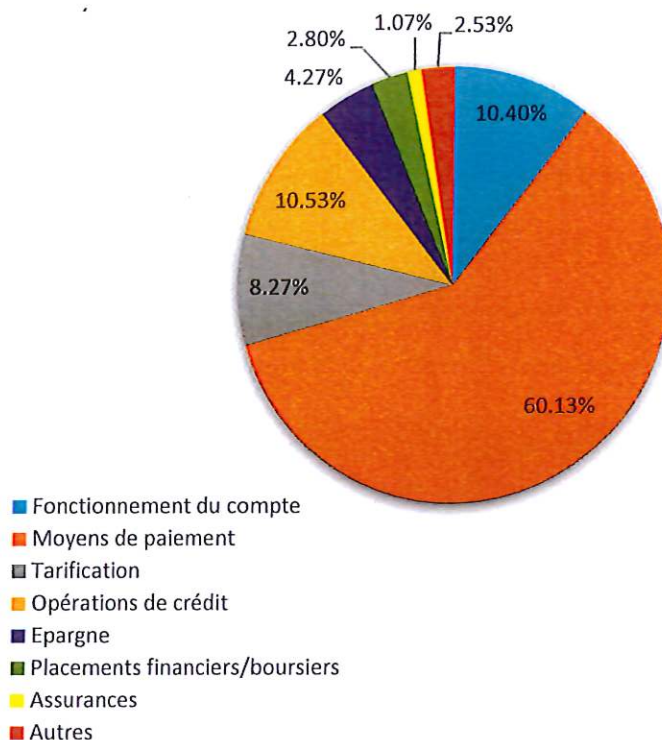
Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDiateur
Fonctionnement du compte : 10.40%			
Ouverture, clôture, transfert de compte	32	4.27 %	15
Découvert autorisé/non autorisé	12	1.60%	7

Interdiction bancaire	13	1.73%	6
Contestations d'écritures...	21	2.80%	7
Moyens de paiement : 60.13%			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	288	38.40%	258
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	19	2.53%	13
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	144	19.20%	130
Tarification : 8.27%			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	50	6.67%	28
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0%	0
Tarification / autres (frais bancaires)	12	1.60%	9
Opérations de crédit : 10.53%			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	79	10.53 %	48
Epargne 4.27%			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	32	4.27%	14
Placements financiers et boursiers : 2.80%			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	21	2.80%	12

Assurances : 1.07%			
	8	1.07%	5
Autres :2.53 %			
	19	2.53 %	10
TOTAL	750	100 %	562

MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Autres : 19 en 2025 contre 22 en 2024

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

- Fonctionnement du compte : 78 en 2025 contre 50 en 2024
- Les Moyens de paiement : 451 en 2025 contre 336 en 2024
- La tarification : 62 en 2025 contre 50 en 2024
- Les opérations de crédit : 79 en 2025 contre 62 en 2024
- L'Epargne : 32 en 2025 contre 22 en 2024
- Les placements financiers : 21 en 2025 contre 16 en 2024
- Assurances : 8 en 2025 contre 3 en 2024

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 : 60.13 % en 2025 contre 59.89 % en 2024).

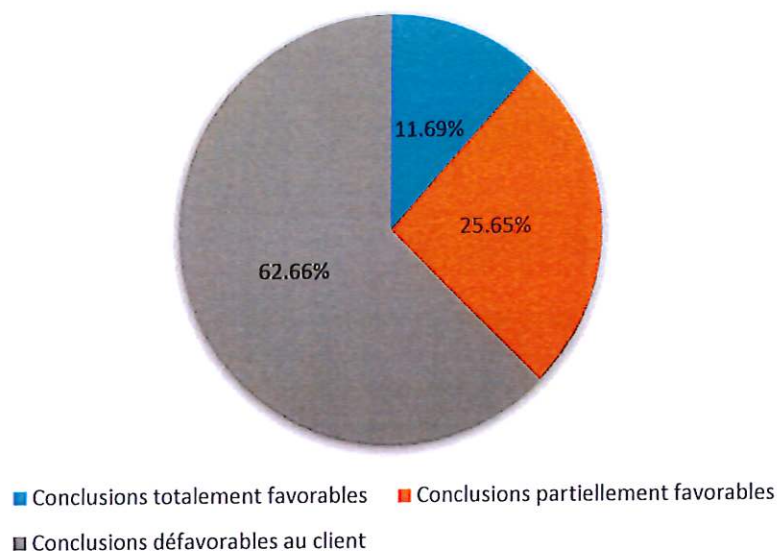
Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement Favorables au client	36	11.69%
Partiellement Favorables au client	79	25.65 %
Défavorables au client	193	62.66 %
TOTAL	308 ⁽²⁵⁾	100 %

() : nombre de situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur, à intégrer aux chiffres correspondants

N.B. : Attention, ces chiffres, arrêtés au 01/04/2026, ne tiennent pas compte de l'ensemble des avis rendus par le médiateur.

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDiateur



On note une légère diminution des avis favorables au client par rapport à 2024 (115 en 2025 contre 119 en 2024 soit 37.34 % en 2025 contre 39.15 % en 2024), étant précisé que le chiffre de 2025 ne prend pas encore en compte l'ensemble des avis rendus par le médiateur.

Un effort important doit encore être consenti afin d'élargir les indemnisations des clients afin d'arriver à un taux proche des 40 % de réponses favorables aux clients, ce reste l'objectif.

Dans les autres médiations bancaires gérées par le médiateur, ce taux oscille entre 31 et 41.8 %.

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 2025, on peut constater qu'il y a 25 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur alors qu'en 2024, il n'y en avait que 14.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	84.90 €	84.90 €
Maximum par dossier	12 000 €	3 000 €
Moyenne	1 836.98 €	755.71 €

N.B. : Attention, ces chiffres, arrêtés au 01/04/2026, ne tiennent pas compte de l'ensemble des avis rendus par le médiateur.

6 – Exemples de médiation

1^{er} cas :

Le client a exprimé son mécontentement concernant les difficultés rencontrées lors du déblocage des fonds dans le cadre de son prêt immobilier, ainsi que la modification de la garantie initialement prévue, ayant généré des frais supplémentaires. Il estime que la banque a manqué à son devoir de conseil et sollicite, à ce titre, le remboursement d'un montant total de 8 159,82 euros, correspondant aux intérêts intercalaires perçus entre le 23 avril 2023 et le 15 mars 2024, ainsi qu'à la différence entre le coût de la garantie hypothécaire et celui de la caution.

L'analyse du dossier montre que le client a souscrit, le 19 avril 2023, un prêt immobilier d'un montant de 351 826,47 euros sur une durée de 300 mois, destiné à financer l'acquisition d'un bien avec travaux. Un premier déblocage de fonds de 262 778,18 euros est intervenu le 23 avril 2023 au profit du notaire. En revanche, les demandes de déblocage suivantes ont été refusées en raison du non-respect d'une condition suspensive liée à la vente préalable d'un bien, condition que le client indique ne pas avoir eu connaissance.

Afin de régulariser la situation, le client a dû substituer la garantie initiale par une garantie hypothécaire, entraînant un surcoût d'environ de 5 000 euros.

En effet, il s'est avéré que la garantie initiale reposait sur l'intervention de la Compagnie Européenne de Garantie, laquelle avait donné un accord de principe sous réserve du remboursement anticipé des prêts en cours, tel que prévu à la vente du bien sous compromis. Cette vente n'ayant pas été réalisée, la caution a été refusée.

Il apparaît lors des échanges avec la banque que la vente constituait une condition de la négociation, que le client n'a pas respectée.

La Caisse d'Épargne a tout de même accepté d'octroyer le prêt immobilier au client et de verser le prix de vente au notaire, bien que la vente du bien du client n'avait pas encore eu lieu.

Pour débloquer la situation, la banque a dû substituer la garantie initiale par une hypothèque, ce qui a hélas entraîné des délais supplémentaires liés à l'intervention des notaires.

L'avenant de modification de garantie a été édité le 18 décembre 2023 et accepté le 2 janvier 2024 par le client.

Concernant la demande de remboursement des intérêts intercalaires prélevés entre le 23 avril 2023 et le 15 mars 2024 sur le compte du client, il apparaît que la seconde demande de déblocage n'a été formulée que le 3 octobre 2023, soit plusieurs mois après le premier versement. Les refus de déblocage s'expliquent également par différentes modifications intervenues sur le dossier, notamment le changement de garantie, l'annulation de l'assurance chômage, la modification de la date de prélèvement et une demande de substitution d'assurance emprunteur. Or, aucun déblocage ne peut intervenir pendant ces phases d'ajustement.

De plus, la procédure de changement d'assurance a contribué à allonger les délais de traitement.

Néanmoins, des déblocages partiels ont pu être réalisés par la suite, au fur et à mesure de la transmission des justificatifs requis (attestation de propriété, assurance multirisque habitation, factures, etc.). À ce jour, le montant total des travaux s'élève à 89 048,09 euros, dont 29 048,09 euros ont été versés, le solde restant à débloquer.

Au regard de ces éléments, il apparaît que la condition à l'origine des difficultés avait été portée à la connaissance du client et que les retards résultent également de modifications et démarches intervenues en cours de dossier. Aucun manquement au devoir de conseil de la banque n'a donc été retenu.

En conséquence, la responsabilité de la banque n'a pas été engagée. Toutefois, à titre commercial, le médiateur a préconisé le remboursement de la différence entre le coût de la garantie hypothécaire et celui de la caution, soit 1 305,82 euros.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

2ème cas :

Les clients estiment avoir été victime d'une escroquerie téléphonique et demandent le remboursement d'un préjudice évalué à 12 000 euros.

L'analyse du dossier, appuyée notamment par des procès-verbaux établis le 3 juin 2024, montre que le 1er juin 2024, l'un des clients a été contacté par une personne se présentant comme un conseiller bancaire, l'informant d'un prétendu piratage de ses comptes. Le nom de la banque s'affichait sur les téléphones, ce qui a renforcé la crédibilité de l'appel.

Suivant les instructions de cet interlocuteur, les clients ont d'abord transféré des fonds de leurs comptes épargne vers leurs comptes courants, puis effectué deux virements externes chacun vers un IBAN qu'ils avaient eux-mêmes enregistré, pour des montants de 4 998 euros et 4 997 euros, dans le but supposé de sécuriser leurs avoirs. Par la suite, l'un des clients a également communiqué les informations de sa carte bancaire.

Il apparaît ultérieurement qu'il s'agit d'une escroquerie reposant sur une technique de « spoofing », permettant d'afficher un numéro de confiance, combinée à une escroquerie de type phishing.

Après vérification, les opérations contestées ont bien été validées par le dispositif SECUR'PASS, qui répond aux normes sécuritaires dans le cadre de la DSP2 appelé « Authentification Forte », par la saisie d'un code secret que les clients ont préalablement défini via l'application mobile ou par l'utilisation de la fonction biométrique. En conséquence, la banque a refusé la prise en charge du sinistre.

Il est également relevé que la banque a entrepris des démarches pour tenter de récupérer les fonds, sans succès.

L'examen de la situation conduit à considérer que, bien que les clients aient été victimes d'une escroquerie, ils ont validé eux-mêmes les opérations en suivant les instructions de l'escroc, notamment en ajoutant un bénéficiaire et en réalisant les virements. Ces éléments caractérisent un défaut de vigilance, au regard des obligations prévues par le Code monétaire et financier.

Il est en outre rappelé que des campagnes de sensibilisation sont régulièrement menées par la banque sur les différentes typologies de fraudes existantes et les moyens de s'en prémunir en alertant les clients régulièrement par le biais de mails, de SMS et par la mise à disposition d'informations sur son site internet et à chaque connexion à son application bancaire BANXO.

Ces campagnes de sensibilisation à destination de l'ensemble de la clientèle rappellent la prudence nécessaire lors de la réception d'un appel téléphonique signalant une fraude sur un compte bancaire.

Elles confirment enfin que la Caisse d'Epargne CEPAC ne demandera jamais de communiquer de coordonnées personnelles bancaires (mots de passe, numéro de carte bancaire, code sms), de se connecter, de confirmer ou de refuser une opération sur la banque en ligne.

Toute démarche contraire, quel que soit le canal, relève de l'usurpation de l'identité de la Caisse d'Epargne CEPAC.

Il est toutefois tenu compte du fait que l'appel initial provenait d'un numéro affiché comme étant celui de la banque, ce qui a pu légitimement tromper la vigilance des clients.

Dans ces conditions, si la responsabilité de la banque n'est pas retenue, le médiateur a préconisé un remboursement d'une somme forfaitaire de 3 000 euros.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

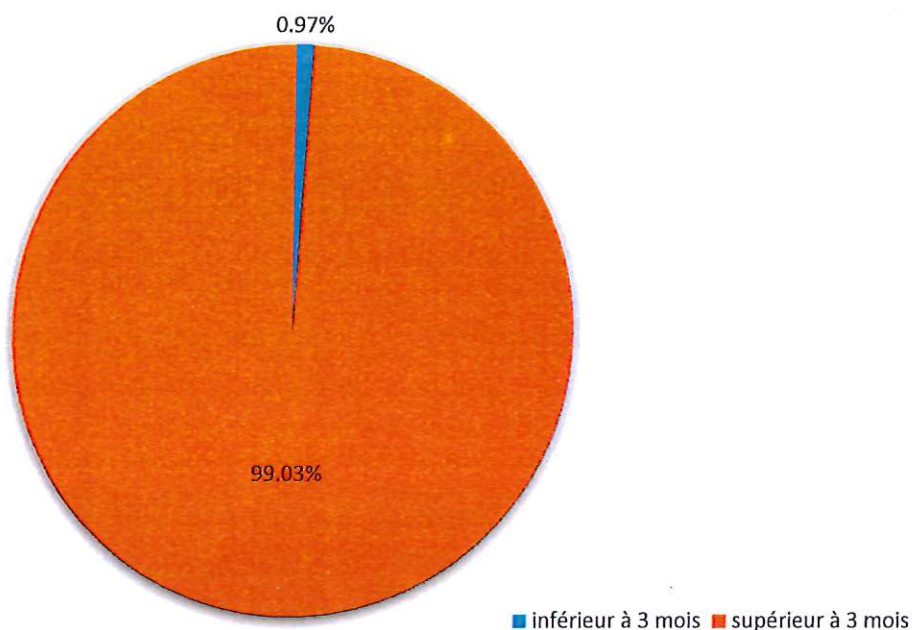
7 – Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 3 mois	3	0.97 %
Supérieur à 3 mois	305	99.03 %
TOTAL	308 ⁽²⁵⁾	100%

() : nombre de situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur, à intégrer aux chiffres correspondants

N.B. : Attention, ces chiffres, arrêtés au 01/04/2026, ne tiennent pas compte de l'ensemble des avis rendus par le médiateur.

DELAIS DE REPONSE



Les délais moyens connaissent malheureusement une forte augmentation, en raison de la hausse significative du nombre de dossiers reçus par le médiateur dans le cadre de ses médiations.

À ce jour, le délai moyen entre les décisions de recevabilité des demandes et la clôture des médiations s'élève à 194 jours.

Néanmoins, une amélioration est attendue grâce au recrutement, en ce début d'année 2026, d'une nouvelle collaboratrice.

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	89	100 %
AVIS NON SUIVI	0	0 %
TOTAL	89	100%

N.B. : Attention, ces chiffres, arrêtés au 01/04/2026, ne tiennent pas compte de l'ensemble des avis rendus par le médiateur.

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

b) Par le consommateur

En 2025, on compte 41 refus du consommateur sur les avis rendus par le médiateur (tous avis confondus).

Ce chiffre inclut à la fois l'absence de réponse des consommateurs (valant non-acceptation) concernant les avis favorables, ainsi que les refus exprimés à l'égard des avis défavorables, ce qui paraît logique.

8.2 Perspectives

Une année chasse l'autre et force est de constater qu'elles se suivent et se ressemblent fort...

En effet, malgré la compilation de progrès techniques mis en œuvre ces dernières années afin de mettre à mal l'ingénierie des escrocs et fraudeurs, destinés à résorber les cas de saisine (SECUR'PASS, vérification d'IBAN, intervention des opérateurs téléphoniques pour masquer les appels...), force est de constater que nos médiations sont submergées de demandes toujours plus importantes et que le flot ne se tarit pas.

Les cas d'escroquerie sont toujours plus nombreux et représentent une majorité écrasante des demandes, même si cette année on note une augmentation assez significative des problématiques liées à la convention de compte (notamment les clôtures de compte ou les transferts), ce qui démontre hélas une relation client/banquier qui se détériore et une perte de confiance des clients dans l'institution bancaire.

En ce qui concerne les escroqueries, celle dite « *au faux conseiller* » est toujours en tête alors même que les banques, et depuis peu les médias, ont très largement communiqué sur ces risques.

Las, elle concerne, ou est susceptible de concerner, tous les clients, tous âges confondus et de toutes catégories sociaux professionnelles...

La malice et le « *professionnalisme* » des escrocs semble sans limite, de sorte qu'ils ont toujours « *un coup d'avance* » et ont surtout réponse à tout.

Dans ces conditions, et alors que fort logiquement d'ailleurs, après la mauvaise compréhension de l'arrêt de la Cour de cassation du 23 octobre 2024 la jurisprudence semble revenir à une interprétation plus stricte vis-à-vis du client, comment éviter ou a minima réduire ou juguler ces escroqueries ?

Il me paraît, hélas, évident que l'un des aspects passe nécessairement par un retour à une temporalité moins instantanée.

Bien entendu ceci est totalement à rebours de la philosophie actuelle alors même que le virement instantané gratuit vient d'être adopté.

Pour autant, c'est bien cette instantanéité qui aujourd'hui empêche de nombreux clients de « *faire marche arrière* » après avoir commis l'irréparable sous la pression des escrocs.

Si au lieu du virement instantané, un délai de carence de 2, voire même 4 heures était mis en place après une demande de virement, il y a fort à parier que dans de nombreux cas, les clients après avoir raccroché avec les escrocs, retrouvant leurs esprits et se rapprochant de leur conseiller réussiraient à faire annuler les ordres.

Il en serait de même de la généralisation du délai de carence de 24 ou 48 heures pratiqué pour certaines banques avant de pouvoir réaliser un virement sur un compte externe fraîchement ajouté.

Enfin, l'abaissement systématique à un seuil relativement bas (1 000 euros par exemple) des plafonds de virement permettrait également de diminuer de façon importante les préjudices dès l'instant où la modification à la hausse du plafond ne puisse pas être immédiat là encore.

L'aide d'un dernier élément peut s'avérer déterminant, et l'I.A. peut être d'un grand secours : il faut absolument que les banques puissent se doter d'outils performants pour réussir à détecter et isoler des séries de virements dont la nature, la répétition et le montant ne correspondent pas aux habitudes des clients.

Dans ces cas-là, les alertes obligeraient l'intervention humaine pour effectuer une levée de doute auprès du client, et à défaut mettrait l'opération en suspens.

Bien entendu, toutes ces restrictions perturbent la fluidité des échanges économiques et surtout, soyons honnête, notre petit confort.

Mais, c'est hélas, je le crois, à ce prix que nous verrons les cas d'escroquerie diminuer de façon sensible.

FAIT A TOULON
Le 5 mai 2026

Christophe BLANC
Médiateur Caisse d'Epargne CEPAC

