

**Christophe BLANC**  
Médiateur de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE  
DU MEDIATEUR  
DE LA CONSOMMATION  
CAISSE D'EPARGNE CÔTE D'AZUR  
ANNEE 2025**

*Le Médiateur de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur*  
**BP 5507**  
**83097 TOULON CEDEX**

Page 1/18

# **RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION CAISSE D'EPARGNE CÔTE D'AZUR 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.

Le 1<sup>er</sup> Octobre 2025, le mandat du médiateur de la consommation a été renouvelé une seconde fois par le CECMC.

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

- la Caisse d'Epargne CEPAC
- la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon
- la BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE
- et depuis le 26/03/2024 la Caisse d'Epargne Ile de France

Le présent rapport ne traite que de la médiation Caisse d'Epargne Côte d'Azur 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 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, CCSF et de la CECMC applicables au 1<sup>er</sup> 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 un 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 de l'avis rendu.

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 visible consiste en une augmentation du nombre total de dossiers reçus en 2025 (273) par rapport à 2024 (201).

De plus, pour un nombre supérieur de réclamations (72 de plus), il est noté une augmentation de réclamations recevables de 33,05 % (157 en 2025 contre 118 en 2024) et une diminution de 4,82 % pour les réclamations irrecevables (79 en 2025 contre 83 en 2024).

Par ailleurs, en 2025, sur les 273 réclamations reçues, seulement 3 concernent des entrepreneurs individuels, 1 seule s'est révélée recevable et 2 irrecevables car hors champ de compétence, 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.

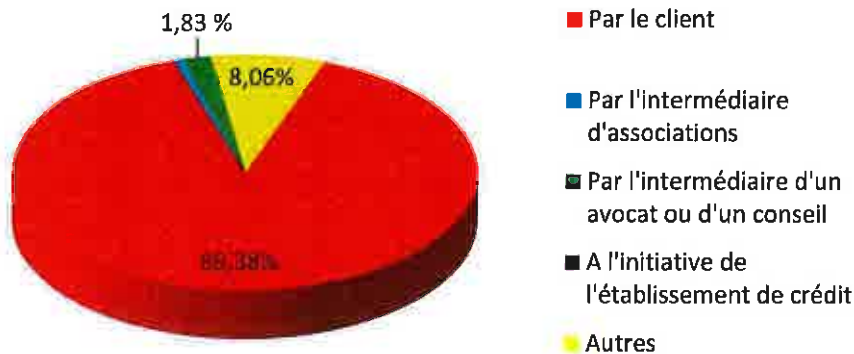
## 3 – Origine de la saisine

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	244	89,38 %
Par l'intermédiaire d'associations	2	0,73%
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	5	1,83 %
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	22	8,06%
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>100 %</b>

\* Assistante sociale, conciliateur de justice, assureur protection juridique, ascendants/descendants, curateur, comptable.

## ORIGINE DE LA SAISINE



Les saisines et l'instruction des dossiers se font uniquement par écrit, par voie postale (69 saisines), par courriels (43 saisines), ou via le site du médiateur sur lequel, nous avons reçu 161 saisines.

On constate donc aujourd'hui que le site du médiateur est un mode de saisine très utilisé par les clients qui ont compris son intérêt.

### 4 - Analyse quantitative

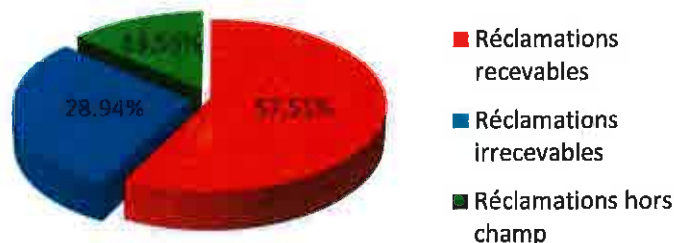
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	157 <sup>(1)</sup>	57,51 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	79 <sup>(12)</sup>	28,94 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur	37*	13,55 %
<b>Total des réclamations reçues</b>	<b>273</b>	<b>100%</b>

( ) : nombre de situation réglée ne donnant plus lieu à médiation déjà intégrée aux chiffres correspondants

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

\*il s'agit en partie de politiques tarifaires ou commerciales (15), de comptes professionnels (10), d'action contentieuse en cours (3), d'absence de litige (1), de faits légalement prescrits (1) et d'irrecevables (7)

## 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 (12 en 2025 contre 4 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 : 29 (14 non éligibles et 15 éligibles)
- Juillet 2025 : 25 (17 non éligibles et 8 éligibles)
- Septembre 2025 : 27 (21 non éligibles et 6 éligibles)
- Novembre 2025 : 26 (18 non éligibles et 8 éligibles)

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

- Février 2025 : 15 (9 non éligibles et 6 éligibles)
- Avril 2025 : 13 (8 non éligibles et 5 éligibles)
- Aout 2025 : 6 (3 non éligibles et 3 éligibles)

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	15	9,55 %	14 <sup>(3)</sup>	17,72 %
Février	9	5,73 %	6	7,59 %

Mars	15	9,55%	7 <sup>(2)</sup>	8,86 %
Avril	8	5,10%	5 <sup>(2)</sup>	6,33 %
Mai	12	7,64 %	4 <sup>(1)</sup>	5,07%
Juin	17	10,83 %	3 <sup>(1)</sup>	3,80 %
Juillet	17 <sup>(1)</sup>	10,83 %	8 <sup>(2)</sup>	10,13 %
Août	3	1,91 %	3	3,80 %
Septembre	21	13,38%	6 <sup>(1)</sup>	7,59 %
Octobre	14	8,92 %	6	7,59%
Novembre	18	11,46%	8	10,13 %
Décembre	8	5,10 %	9	11,39 %
<b>TOTAL</b>	<b>157<sup>(1)</sup></b>	<b>100 %</b>	<b>79<sup>(12)</sup></b>	<b>100 %</b>

( ) : nombre de situation réglée ne donnant plus lieu à médiation déjà intégrée 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 sont liés pour une grande majorité à des domaines ne concernant pas le médiateur.

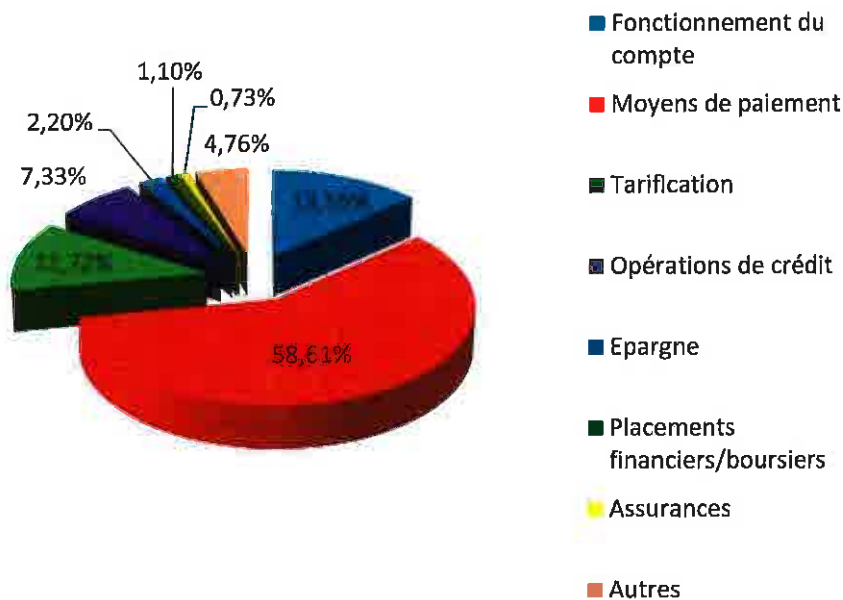
### Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDIATEUR
Fonctionnement du compte : 13,55 %			
Ouverture, clôture, transfert de compte	27	9,89 %	5

Découvert autorisé/non autorisé	5	1,83 %	1
Interdiction bancaire	3	1,10 %	0
Contestations d'écritures...	2	0,73 %	1
<b>Moyens de paiement : 58,61 %</b>			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	118	43,22 %	94
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	4	1,47 %	3
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	38	13,92 %	28
<b>Tarifification : 11,72 %</b>			
Tarifification / fonctionnement de compte de dépôt	0	0 %	0
Tarifification / fonctionnement de compte titres	0	0 %	0
Tarifification / autres	32	11,72 %	6
<b>Opérations de crédit : 7,33 %</b>			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	20	7,33 %	8
<b>Epargne : 2,20 %</b>			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	6	2,20 %	5
<b>Placements financiers et boursiers : 1,10 %</b>			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	3	1,10 %	2

<b>Assurances : 0,73 %</b>			
	2	0,73 %	1
<b>Autres : 4,76 %</b>			
	13	4,76 %	3
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>100 %</b>	<b>157</b>

## MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Le Fonctionnement du compte : 37 en 2025 contre 16 en 2024 contre
- Les Moyens de paiement : 160 en 2025 contre 127 en 2024
- Tarification : 32 en 2025 contre 15 en 2024

En revanche, on peut relever une légère diminution des réclamations portant sur :

- L'épargne : 6 en 2025 contre 8 en 2024
- Les Placements financiers et boursiers : 3 en 2025 contre 7 en 2024

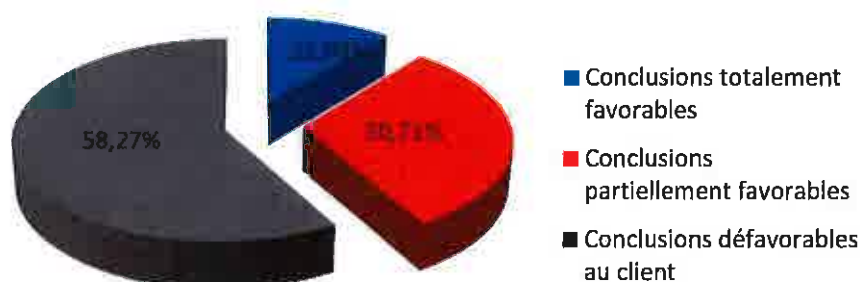
Les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) restent très largement majoritaires (plus de la moitié des dossiers) même si on constate une régression du pourcentage par rapport à l'année précédente : 58,61 % en 2025 contre 63.18 % en 2024.

Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	14	11,02 %
Partiellement favorables au client	39	30,71 %
Défavorables au client	74	58,27 %
<b>TOTAL</b>	<b>127<sup>(1)</sup></b>	<b>100 %</b>

(<sup>1</sup>) : nombre de situation réglée ne donnant plus lieu à médiation, à intégrer au chiffre correspondant  
*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 augmentation des avis favorables au client par rapport à 2024 (53 en 2025 contre 42 en 2024), sachant que le nombre des avis favorables de 2025 ne tient pas compte de la totalité des avis rendus par le médiateur.

L'objectif de 40 % de réponse favorable au client a donc été atteint et même dépassé (41,73 %).

Dans les autres médiations bancaires gérées par le médiateur, ce taux oscille entre 31 % et 41,8 %.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	1,74 €	1,74 €
Maximum par dossier	16 000 €	5000 €
Moyenne	1877,63 €	610,35 €

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

## 6 - Exemple de médiation

### 1<sup>er</sup> cas :

Un couple de clients estimant avoir été victimes d'une escroquerie téléphonique ayant entraîné 4 opérations CB frauduleuses d'un montant total de 16 000 € sur leur compte joint, à savoir 2 opérations CB avec les coordonnées bancaires de la carte de Monsieur (pour un montant total de 9 000 €) et 2 opérations CB avec les coordonnées bancaires de la carte de Madame (pour un montant total de 7 000 €)

La Caisse d'Épargne Côte d'Azur a refusé toute indemnisation dans la mesure où les opérations d'augmentation des plafonds des 2 cartes bancaires et les 4 opérations par carte bancaire contestées ont toutes été validées avec le dispositif d'authentification forte SECUR'PASS par les clients eux-mêmes, ce qu'ils reconnaissent expressément.

Ainsi, il ressort de leurs propres explications que le client aurait reçu un SMS sur son téléphone portable lui indiquant que sa carte avait été piratée et lui demandant de rappeler un numéro de téléphone fixe de la région parisienne.

**Le client reconnaît avoir appelé ce numéro, sans vérification préalable, puis avoir suivi les consignes de son interlocuteur qui lui a demandé de « valider des opérations de paiement » et qu'ensuite son épouse a « procédé aux mêmes manipulations ».**

Ils admettent avoir « fait confiance » à leur interlocuteur qu'ils pensaient être un conseiller bancaire.

Ainsi, ils ont été victime d'une escroquerie téléphonique au « *faux conseiller bancaire* ».

Ils ont cru à un SMS frauduleux reçu et ont directement rappelé le numéro indiqué.

Malheureusement, on ne peut que regretter qu'ils n'aient pas vérifié le numéro de téléphone reçu avant de le composer ce qui leur aurait permis d'éviter cette escroquerie.

En outre, ils admettent avoir personnellement validé avec le dispositif d'authentification forte SECUR'PASS les opérations d'augmentation des plafonds des 2 cartes bancaires ainsi que les 4 opérations CB contestées.

Le Médiateur a constaté que cette validation par SECUR'PASS est intervenue à la suite d'un phishing dont les clients ont été victimes.

Il a été rappelé à ces derniers que, le phishing est une technique d'escroquerie qui consiste à récupérer leurs données personnelles, lors d'un appel téléphonique et ou à la suite de la réception d'un courriel ou d'un SMS émanant d'un site frauduleux, leur demandant de cliquer sur un lien afin de prendre connaissance d'un message ou bien de renseigner des informations dans le but d'effectuer un achat, une mise à jour, d'obtenir un remboursement, une livraison ou une annulation d'achat.

Les clients ont reconnu avoir suivi les consignes de l'escroc ce qui constitue une négligence grave au sens de l'article L. 133-19 du Code Monétaire et Financier, exonérant la banque de sa responsabilité.

En outre, il s'avère que les validations avec leur code Securpass ont été réalisées depuis leurs terminaux de confiance enregistrés dans les bases de la Banque et utilisés depuis plusieurs mois, à savoir leurs téléphones mobiles respectifs.

**Aussi regrettable que soit leur situation, ils ont donc joué un rôle actif déterminant dans la réalisation de cette escroquerie sans s'en rendre compte car manipulés par l'escroc.**

Or, l'incohérence des instructions de leur interlocuteur aurait dû attirer leur attention.

Surtout que la Caisse d'épargne Côte d'Azur sensibilise en permanence ses clients sur les différentes typologies de fraudes existantes et les moyens de s'en prémunir en les alertant régulièrement par le biais de mails, de SMS et 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'Épargne Côte d'Azur 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 Côte d'Azur.

Ainsi, en suivant les instructions et demandes de leur interlocuteur dont la nature aurait dû les alerter, ils ont fait preuve d'une négligence grave, ce qui engage leur responsabilité.

Toutefois, à titre exceptionnel, compte tenu des circonstances, le Médiateur a demandé à la banque le remboursement d'une somme forfaitaire de 5 000 €.

**Cette solution a été acceptée par les deux parties.**

### **2ème cas :**

Une cliente explique avoir été victime d'une escroquerie téléphonique au faux conseiller ayant entraîné des paiements par carte bancaire et virements frauduleux pour un montant total de 8 394 €.

Suite à un remboursement partiel par la banque de 1 500 €, la cliente a saisi le Médiateur pour obtenir le remboursement du solde, soit la somme de 6 894 €.

Dans sa réclamation, la cliente explique avoir été contactée par une personne se faisant passer pour sa « **conseillère Caisse d'Epargne** » et précise que le numéro affiché correspondait à celui du service fraude de la Caisse d'Epargne et que le logo de l'établissement bancaire s'affichait lors de l'appel.

L'escroc a utilisé la technique du « **spoofing** », qui lui permet de modifier le numéro affiché et le logo sur le téléphone de la victime, de sorte qu'il apparaisse comme venant d'une source fiable, telle qu'une banque, ce dont la cliente a malheureusement été la cible.

L'interlocutrice l'aurait informée de la présence d'un « **paiement frauduleux** » sur son compte et lui aurait donné des instructions à suivre pour sécuriser ce dernier, à savoir réaliser des virements et des paiements par carte bancaire vers différents comptes, ce que la cliente reconnaît avoir fait.

Après avoir rapidement constaté qu'il s'agissait d'une escroquerie, la cliente a immédiatement contacté le service fraude de la banque, qui a procédé au blocage de sa carte, mais trop tard.

En effet les opérations contestées avaient déjà été réalisées au moyen du nouveau dispositif SECUR'PASS qui répond aux normes sécuritaires dans le cadre de la DSP2

appelé « *Authentication Forte* », par la saisie du code secret que la cliente avait déjà préalablement défini via l'application mobile ou par l'utilisation de la fonction biométrique.

Il est important de rappeler, que même en cas d'opposition formulée dans les plus brefs délais, une opération dûment confirmée demeure irrévocable.

Le Médiateur a constaté que la banque a effectué une demande de retour de fonds auprès de la banque bénéficiaire, mais celle-ci n'a pas abouti, l'escroc ayant déjà retiré les fonds.

Si les opérations contestées ont bien été validées au moyen du dispositif SECUR'PASS, ces validations sont intervenues à la suite d'un phishing dont la cliente a été victime.

Incontestablement, la cliente a manqué de vigilance en suivant l'ensemble des instructions de son interlocutrice malgré les messages d'alerte de la banque sur ce type d'escroquerie.

La Caisse d'Epargne Côte d'Azur sensibilise en permanence ses clients sur les différentes typologies de fraudes existantes et les moyens de s'en prémunir en les alertant régulièrement par le biais de mails, de SMS et 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 Côte d'Azur 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 Côte d'Azur.

La cliente reconnaît avoir suivi toutes les directives de son interlocutrice en réalisant des virements et paiements par carte bancaire vers différents comptes indiqués par l'escroc, et ce malgré les messages d'alertes émis par la banque tout au long de la réalisation des opérations contestées.

En l'état, la responsabilité de la Banque ne peut être engagée.

Toutefois, à titre exceptionnel, le Médiateur a demandé à la banque un remboursement complémentaire d'une somme forfaitaire de 2 000 €.

**Cette solution a été acceptée par les deux parties.**

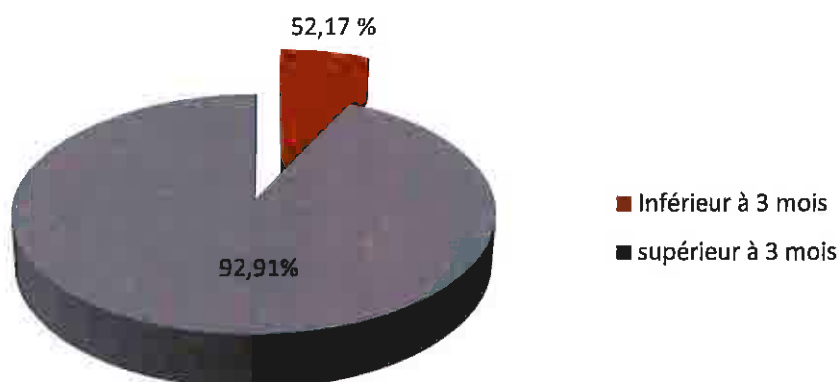
## 7 – Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 3 mois	9	7,09 %
Supérieur à 3 mois	118	92,91 %
TOTAL	127 <sup>(1)</sup>	100 %

(<sup>1</sup>) : nombre de situation réglée ne donnant plus lieu à médiation, à intégrer au chiffre correspondant

*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 173 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)**

<b>SORT DES AVIS DU MEDIATEUR</b>	<b>NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES</b>	<b>%</b>
<b>AVIS SUIVI</b>	<b>53</b>	<b>100 %</b>
<b>AVIS NON SUIVI</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100 %</b>

*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 21 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 04 Mai 2026

**Christophe BLANC**  
Médiateur de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur



**P.J. :**

- Contrat de mission du médiateur de la consommation du 30/07/2025
- Contrat de mission du médiateur clientèle entrepreneurs individuels du 30/07/2025

**CONTRAT DE MISSION DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION  
VERSION RENOUVELLEMENT**

Entre :

La Caisse d'Epargne et de Prévoyance Côte d'Azur, Société Anonyme Coopérative à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance, au capital de 515.033.520 euros, régie par les articles L 512-87 et suivants du Code Monétaire et Financier, dont le siège social est à NICE (06200) 455, Promenade des Anglais, SIRBN 384.402.871 – RCS Nice, représentée par Monsieur Claude VALADE, Président du Directoire,

Désignée « la Banque ou l'Établissement de Crédit » ;

Et :

Monsieur Christophe BLANC – 113, avenue Maréchal Foch – 83000 TOULON,

Désigné « le Médiateur » ;

La Banque et le Médiateur étant ci-après individuellement désignés une

« Partie » et collectivement les « Parties »

**Etant préalablement exposé ce qui suit :**

La Banque a mis en place une procédure de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre elle et sa clientèle non professionnelle en application notamment de l'article L. 316-1 du code monétaire et financier et des articles L. 611-1 à L.616-3 du code de la consommation.

**Ce qui précède, les parties ont donc convenu ce qui suit :**

Monsieur Christophe BLANC, choisi parmi les personnalités extérieures à la Banque reconnues pour leur compétence, impartialité et indépendance, a été désigné Médiateur, pour une durée de trois ans par décision, en date du 24 juin 2025, de l'organe collégial paritaire constitué par le Comité Consultatif du Secteur Financier, en vertu de l'article L. 614-1 du code monétaire et financier.

Depuis le 23 juillet 2021, il figure sur la liste des Médiateurs tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation,

Le contrat de mission de Monsieur Christophe BLANC, signé en date du 30 juin 2022, prenant fin le 8 août 2025, les Parties se sont rapprochées et sont convenues de son renouvellement.

**Article 1 : Renouvellement de la désignation du Médiateur de la consommation**

Les Parties conviennent de renouveler le contrat de mission de Monsieur Christophe BLANC aux mêmes conditions que le contrat de mission signé le 30 juin 2022 à la suite de l'avis transmis par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) en date du 24 juin 2025,

Aucun lien de subordination hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la Banque et le Médiateur, qui est entièrement séparé des organes opérationnels de la Banque et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de sa mission.

Monsieur Christophe BLANC déclare accepter la mission qui lui est confiée. Dans cette hypothèse, Monsieur Christophe BLANC accepte de conclure un ou plusieurs avenants au présent contrat avec la Caisse d'Epargne et

En tout état de cause, Monsieur Christophe BLANC sera amené à instruire les dossiers qui lui seront adressés par la clientèle non professionnelle de la Banque via le site dédié au Médiateur de la Banque, par voie postale:

- Adresse postale : Monsieur Le Médiateur de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur - BP 5507 - 83097 TOULON
- Site du Médiateur : <https://www.mediateur-cccaz.fr>

## **Article 2 : Objet de la mission**

Le Médiateur de la consommation 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 l'Établissement de Crédit concerné et le client consommateur en formulant des propositions dans le cadre réglementaire existant.

Un client consommateur peut saisir le Médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Banque par une réclamation ; la saisine du Médiateur peut se faire notamment en deux circonstances : la réclamation est restée sans réponse pendant deux mois à compter de sa date d'envoi <sup>(1)</sup>, sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes, ou a fait l'objet de réponses qui n'ont pas satisfait le client consommateur.

Le Médiateur exercera ses fonctions dans le cadre défini par les articles L.316-1 du code monétaire et financier, L.611-1 à L.616-3 du code de la consommation, les textes d'application ou d'autres dispositions éventuelles. Il exercera ses fonctions dans le respect du présent contrat de mission et de ses éventuels avenants. Son mandat de 3 ans est irrévocable sauf cas de force majeure.

Il établit un rapport annuel.

L'intervention du Médiateur est limitée à l'examen des dossiers individuels qui lui sont soumis et il ne peut ni adresser des directives, avertissements à la Banque.

### **2-1 Modalités de saisine du Médiateur de la consommation**

La médiation de la consommation est une procédure gratuite pour le client consommateur. 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 s'il y en a.

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:

- soit par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Le Médiateur de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur - BP 5507 - 83097 TOULON
- soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur : <https://www.mediateur-cccaz.fr>

La demande de médiation se fait en langue française.

La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition, de tout recours judiciaire initié par la Banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire. La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

### **2-2 Description du processus de médiation**

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le Médiateur notifie sa réception au client ainsi qu'à l'établissement et étudie la recevabilité de cette demande.

(1) Le clicet de la poste (hérité de) pour les réclamations adressées par voie postale

Si le dossier est recevable en application de l'article 3.2 du présent contrat, il en informe le client consommateur dans un délai de 3 semaines à compter de la date de réception de sa demande et l'avise que, sauf avis contraire de sa part formulé dans un délai de 10 jours, il transmettra le dossier à l'instance compétente (autre Médiateur, Service Qualité Relation Client, ...).

En cas de recevabilité, le Médiateur informe les Parties, par courrier simple ou voie électronique, qu'il est saisi. Il précise que chaque Partie peut à tout moment se retirer du processus et invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque Partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Il peut également recevoir les parties ensemble ou séparément.

Le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition motivée dans un délai moyen de 60 jours et maximum de 90 jours suivant l'information aux parties de sa saisine. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

Les parties sont libres d'accepter la proposition du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de la banque, celle-ci en informe le Médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

Le Médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- 1° qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 2° que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- 3° que sa proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un tribunal.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe le délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition.

La médiation prend fin :

- si l'une des parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client consommateur engage une action en justice ;
- par l'accord des Parties ou par le refus de l'une d'entre elles sur la proposition du Médiateur ;
- à défaut de réponse de l'une des Parties dans un délai d'un mois.

Le médiateur peut noter les acceptations ou refus dans un constat de clôture de la médiation qui est adressé aux parties.

Le médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties. Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, cette démarche relève de leur seule initiative et engage leur propre responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur qui ne peut, en conséquence, y participer.

### Article 3 : Champ de compétence du Médiateur de la consommation

#### **3-1 Nature des litiges**

Le Médiateur est compétent pour tous les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la Banque, en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit), de services de paiement et de produits d'épargne.

Il est également compétent pour les 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...). Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de l'Assurance. En ce dernier cas, le client consommateur en sera informé par courrier.

## Litiges financiers

Les litiges financiers sont principalement : la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PBA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX.

Ces litiges relèvent du champ de compétence du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Toutefois dans l'hypothèse où le Médiateur de l'AMF signerait avec le Médiateur de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur, une convention lui attribuant, pour tout ou partie, une compétence concurrente, ces litiges relèveraient également du champ de compétence du Médiateur de la Banque dans les conditions définies par ladite convention.

En ce cas, le client consommateur de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur disposera du choix, à sa seule convenance, de s'adresser, pour tout ou partie des litiges financiers, soit au Médiateur de l'AMF, soit au Médiateur bancaire.

Dès lors qu'il a saisi l'un des deux Médiateurs, il ne peut plus saisir, en application de l'article L. 612-2, du code de la consommation, l'autre Médiateur.

Dans ce cadre, le Médiateur de la Banque s'acquittera des obligations de coopération et d'information, imposées à sa charge dans le cadre de la convention signée avec le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers.

### 3-2 Cas de non-recevabilité de la demande de médiation de la consommation

Une demande de médiation n'est pas recevable si :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ;
- elle a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ;
- elle est manifestement infondée ou abusive ;
- elle est introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite dont il a fait l'objet auprès de la Banque ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur tel que décrit au 3.1.

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission (cf. Supra). La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est informée du conflit d'intérêt et des suites qui lui ont été réservées.

## Article 4 : Les obligations du Médiateur de la consommation

### 4-1 A l'égard de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation et de la Banque

Le Médiateur communique à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation les informations relatives à ses compétences, son organisation et son activité, dont la liste est fixée par décret, notamment en vue de son inscription sur la liste des Médiateurs de la consommation. Il devra notifier sans délai à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation toute modification de ces informations.

Le Médiateur communique en outre au moins tous les deux ans à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation une description des formations qu'il a suivies ainsi que son avis sur l'efficacité de la médiation et les moyens envisageables pour en améliorer les résultats.

Le Médiateur communique à la Banque la justification de son inscription ou l'informe sans délai de la décision de refus de sa demande d'inscription, et le cas échéant, de toute injonction de se mettre en conformité faite par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Plus généralement, il informe la Banque de toute difficulté relative au maintien de son statut de Médiateur de la consommation.

Le Médiateur s'engage à ne pas se prévaloir de la qualité de Médiateur de la consommation tant qu'il n'a pas été inscrit sur la liste des Médiateurs de la consommation.

#### 4-2 Site internet

Le Médiateur a mis en place un site internet prévu par les articles L. 614-1 à L.614-4 du code de la consommation. Ce site 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.

Sur ce site, doivent figurer les informations détaillées par les articles R. 614-1 et R.614-2 du code de la consommation.

Seul le Médiateur peut, le cas échéant, demander la modification du contenu du site. Il a la qualité d'Editeur, ce qui signifie qu'il est responsable rédactionnel du contenu du site conformément aux dispositions de la Loi du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Economie Numérique.

L'administration fonctionnelle du site est réalisée par le webmaster de la Banque. Il s'agit notamment de :

- l'alimentation en contenu du site du Médiateur sous la responsabilité de ce dernier, le contenu étant fourni par le Médiateur ;
- la maintenance du site internet du Médiateur ;
- la gestion des habilitations du site du Médiateur.

A ce titre, un contrat de maintenance et d'hébergement de site internet a été conclu le (à compléter) entre le Médiateur et la Banque.

#### 4-3 Autres obligations

Le Médiateur est responsable de la sécurité et de la confidentialité des conditions de l'archivage des dossiers qui lui sont soumis. A cet effet, le Médiateur s'engage à conserver les dossiers pour une durée de 10 années à compter de la clôture du dossier.

Il doit mettre en ligne son rapport annuel ou le communiquer sur demande. Ce rapport contient les informations détaillées à l'article R.614-2 du code de la consommation.

Le Médiateur transmet son rapport au Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, au président du Comité Consultatif du Secteur Financier, ainsi qu'à la Banque.

A l'occasion de la remise de son rapport annuel à la Banque, le Médiateur propose à la cette dernière une réunion en présentiel permettant au référent désigné par la Banque ainsi qu'aux dirigeants de la Banque d'échanger avec le médiateur sur tous les sujets évoqués dans ce rapport annuel et sur les axes d'amélioration suggérés par le médiateur au regard de la nature des litiges survenus l'année précédente avec les clients concernés.

Le Médiateur apportera tout le soin et toutes les diligences nécessaires à sa mission en respectant les principes du dispositif de médiation. Il s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire ainsi qu'à mettre en œuvre les moyens nécessaires à son aboutissement. Il s'oblige à rendre sa proposition motivée dans un délai moyen de 60 jours et maximum de 90 jours suivant l'information aux parties de sa saisine.

Le Médiateur ne communique pas directement avec les services de la Classe d'Epargne et de Prévoyance Côte d'Azur. Il s'adresse au référent désigné par la Banque. Celui-ci, qui est en capacité d'engager la Banque au titre de la procédure de médiation, ne peut être rattaché au service clientèle et relève d'un niveau hiérarchique plus élevé.

4-3.1 Sans que cela ne puisse porter atteinte à l'indépendance et à l'impartialité du Médiateur, celui-ci exercera sa mission, de manière effective, dans ses locaux sis à Toulon (83000) | 13, avenue Maréchal Foch.

4-3.2 Le Médiateur s'engage à n'exercer aucune fonction ou mission, autre que celle de Médiateur, sous quelque forme que ce soit, au sein ou au profit d'un autre établissement de crédit durant toute la durée du présent contrat.

Plus généralement il s'interdit toute fonction, mission, comportement ou déclaration de nature à créer le risque d'un doute, d'un conflit d'intérêts, quel qu'en soit le degré de gravité, sur son indépendance ou son impartialité.

A l'issue de son mandat, objet des présentes, le Médiateur s'interdit d'exercer toute mission ou signer tout contrat de travail pendant au moins trois ans pour et au sein de la Banque.

Il s'oblige à informer sans aucun délai, par écrit et à l'avance, la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur de tout projet de mission, quelle qu'elle soit, susceptible de faire naître un tel risque, ou, par écrit, sans délai et avec copie au client consommateur, de toute circonstance qui serait susceptible de remettre en cause son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts dans une médiation déjà engagée. Dans une telle hypothèse, la Banque ou le client consommateur peuvent s'opposer à la poursuite de la mission, auquel cas il y est mis fin.

Le Médiateur s'engage également à informer la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation de la survenance de toute circonstance et de tout projet de mission, susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts.

Afin de maintenir et d'actualiser ses compétences juridiques exigées par la loi, il se tient régulièrement informé des dispositions applicables à sa mission. Il participe régulièrement à des sessions de formation notamment en matière de médiation, de droit bancaire et de droit de la consommation.

#### Article 5 : Obligations de la Banque

La Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur respecte l'indépendance du Médiateur. La Banque ne donne au Médiateur, aucune instruction sous quelque forme que ce soit pour traiter les litiges dont il est saisi.

La Banque s'engage à ne pas employer Monsieur Christophe BLANC pendant une période de 3 ans, courant à compter de l'issue de son mandat de Médiateur de la consommation.

La Banque s'engage à transmettre, par l'intermédiaire du correspondant qu'elle aura désigné conformément à l'article 4.3, au Médiateur, les pièces nécessaires à l'instruction du dossier dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la notification faite à la banque de sa saisine par le Médiateur.

#### Article 6 : Moyens mis à la disposition du Médiateur

Afin qu'il puisse réaliser sa mission dans les meilleures conditions, la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur s'engage à mettre à la disposition du Médiateur les moyens humains et matériels nécessaires à l'instruction et au suivi des dossiers. L'importance et la nature des moyens octroyés au Médiateur seront adaptés, d'un commun accord entre les deux parties, au nombre et à la complexité des recours exercés. Les personnes mises à la disposition du Médiateur pour l'exercice de sa mission sont placées sous l'autorité fonctionnelle directe de ce dernier. La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est informée de toute modification affectant le budget du Médiateur.

#### Article 7 : Rémunération

En contrepartie des missions visées à l'article 2 des présentes, le Médiateur percevra, sans considération du résultat de la médiation, une rémunération sous forme d'honoraires telle que décrite ci-dessous :

- dossier éligible (ayant fait l'objet d'un avis Médiateur) : 120 € HT
- dossier non-éligible (information client et Caisse d'Épargne Côte d'Azur) : 60 € HT
- remise et présentation du rapport : 300 € HT

A cet effet, le Médiateur adressera à la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur des factures d'honoraires, à chaque médiation rendue. Ces factures d'honoraires seront payées au Médiateur par la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur dans les quinze jours de la réception de la facture d'honoraires.

Outre la rémunération ci-dessus indiquée, le Médiateur sera remboursé des frais engagés à titre exceptionnel dans le cadre de sa mission, suivant accord préalable de la Banque et sur présentation des justificatifs de ces débours.

### Article 8 : Durée du contrat et Irrévocabilité du mandat

Le contrat de mission du Médiateur est renouvelé pour une durée de trois ans. Il prendra effet à compter du 9 août 2025 et prendra fin en date du 8 août 2028.

Six mois avant le terme du contrat, les Parties pourront se réunir aux fins de déterminer le principe et les modalités de la poursuite éventuelle de leurs engagements respectifs. Le renouvellement de la convention fait l'objet d'une décision de l'organe collégial du Comité Consultatif du secteur financier (CCSF) puis de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CBCMC).

Le mandat ainsi conféré, exécuté en conformité avec la convention, est irrévocable.

### Article 9 : Résiliation anticipée

Le mandat du Médiateur est irrévocable sauf cas de force majeure.

Toutefois, ce contrat prend fin, de plein droit :

- en cas de refus d'inscription ou de retrait d'inscription du Médiateur par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation et de la consommation, de la liste prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation, à compter de ce refus ou de ce retrait ;
- en cas de dissolution anticipée, de fusion par création d'une société nouvelle, de fusion-absorption, sauf à ce que dans ce dernier cas la Banque soit la société absorbante, et dans tous les cas entraînant la disparition ou la perte de la personnalité juridique de la Banque,

Nonobstant les dispositions ci-dessus, le Médiateur empêché par une maladie ou par toute autre cause légitime dont il a justifié l'existence auprès de l'autre partie, pourra mettre fin à ses fonctions.

Celui-ci notifiera les éléments justificatifs de son empêchement à la Banque par lettre recommandée avec accusé de réception. La cessation de ses fonctions interviendra à l'issue d'un délai de préavis de trois mois à compter de cette notification.

Dans ce cas, la résiliation du présent contrat sera signalée par la Banque à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation et au Président du Comité consultatif du secteur financier. Un nouveau processus de nomination sera engagé pour obtenir la désignation d'un nouveau Médiateur de la consommation.

Les médiations en cours à la date de la résiliation seront transférées au nouveau Médiateur désigné, dès lors que le Médiateur dont le contrat a été résilié, n'aura pas communiqué sa proposition aux parties.

### Article 10 : Indépendances des Parties

Le présent contrat étant conclu entre personnes juridiquement indépendantes, la mission du Médiateur résultant des présentes ne pourra en aucune façon porter atteinte à l'indépendance des Parties. Le Médiateur n'est pas le représentant de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur il n'a pas qualité de mandataire de cette dernière et ne peut en aucun cas engager celle-ci ou laisser penser qu'il serait habilité à l'engager. Plus particulièrement, le Médiateur déclare avoir, au jour de la signature des présentes, le statut de travailleur indépendant, et fera à ce titre son affaire personnelle de toutes charges fiscales et sociales découlant du versement des honoraires en application du présent contrat.

En outre, le Médiateur s'engage expressément et irrévocablement à ne pas qualifier les rémunérations perçues comme traitement ou salaire. La Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur décline toute responsabilité à cet égard et notamment en cas de contrôle par l'administration fiscale.

#### **Article 11 : Incessibilité**

Le présent contrat étant conclu intuitu personae, il ne pourra en aucun cas être cédé ou transféré, pas plus que des droits et obligations qui y figurent à quelque personne, et sous quelque forme que ce soit, par le Médiateur.

#### **Article 12 : Responsabilité du Médiateur et de la Banque**

Afin de garantir les conséquences pécuniaires de la mise en jeu de sa responsabilité par des clients consommateurs de la Banque, le Médiateur s'engage à souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle pour la durée du présent Contrat. La Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur prend en charge le coût de cette assurance, sur présentation du justificatif, en application de l'article 7. Le Médiateur s'engage à en justifier à première demande de la Banque.

#### **Article 13 : Confidentialité des échanges – Secret Bancaire**

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité sur l'exercice de sa mission et de ses relations avec la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur. Il s'engage à ne divulguer aucune des opinions, suggestions, constatations, déclarations ou informations formulées par l'une des Parties lors de la procédure de médiation, sauf convention contraire des Parties ou obligation légale. En cas de demande d'information ou de document émanant d'un tiers, il s'engage à informer immédiatement et avant toute réponse la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur.

Le Médiateur est conventionnellement tenu au secret professionnel au même titre que la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur. Le Médiateur déclare connaître les obligations qui en découlent aux termes des articles L. 511-33 du Code Monétaire et Financier et 226-13 du Code Pénal.

Les Parties s'engagent à s'informer, sans délai, de toute requête ou demande de communication de toute nature relative à une information confidentielle d'un client consommateur ou de la Banque.

La présente clause de secret continuera à produire effet pendant une durée de dix (10) ans à compter de la fin du Contrat quelle qu'en soit la cause. Toutefois, pour les informations confidentielles couvertes par le secret bancaire, les Parties seront liées par leur obligation de confidentialité aussi longtemps que ces informations ne seront pas tombées dans le domaine public.

#### **Article 14 : Protection des Données Personnelles**

Compte tenu des rôles respectifs des Parties concernant les traitements de Données Personnelles lors de l'exécution du présent Contrat, les Parties reconnaissent qu'elles ont toutes deux la qualité de Responsable de Traitement.

Chaque Partie garantit avoir pris l'ensemble des mesures nécessaires afin de se conformer à l'ensemble des obligations prévues par la réglementation relative à la Protection des Données composée des lois et réglementations applicables en matière de protection des Données Personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), ainsi que toute législation ou réglementation relative à la protection des Données Personnelles et recommandation de l'autorité de contrôle compétente (CNIL pour la France) applicable aux traitements effectués en application du présent Contrat.

#### **Article 15 : Indépendances des stipulations**

Au cas où une stipulation de la présente convention serait déclarée nulle en tout ou partie ou requalifiée par une juridiction compétente, cette nullité n'affectera pas la validité du reste de la convention. Dans un tel cas, les Parties substitueront si possible à cette stipulation une stipulation valable, économiquement équivalente et correspondant à l'esprit et à l'objet de celle-ci.

**Article 16 : Litiges**

Le présent contrat est régi et interprété conformément à la loi française. Tous les litiges auxquels il pourra donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites relèveront de la compétence du Tribunal du domicile élu du défendeur nonobstant appel en garantie ou pluralité de défendeurs.

**Article 17 : Election de domicile**

Les propositions, avis, notifications et communications faits en rapport avec le présent contrat ou les opérations qu'il vise, devront être remis en mains propres contre récépissé daté et signé par le destinataire ou adressés par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, et seront présumés reçus à la date apposée par le destinataire du courrier recommandé sur l'accusé de réception. Les propositions, avis, notifications et communications seront régulièrement adressés aux adresses suivantes :

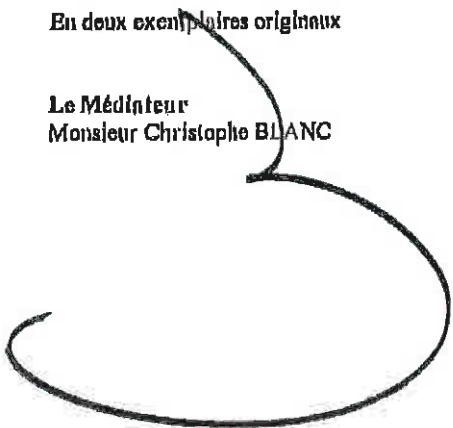
Pour le Médiateur : Monsieur Christophe BLANC – 113, avenue Maréchal Foch – 83000 TOULON

Pour la Banque : Monsieur Claude VALADE – Président du Directoire de la Caisse d'Epargne et de Prévoyance Côte d'Azur – L'Arenas, 455 Promenade des Anglais – 06200 NICE.

Fait à Nice, le 30 juillet 2025.

En deux exemplaires originaux

Le Médiateur  
Monsieur Christophe BLANC



Pour La Banque  
Monsieur Claude VALADE



## CONTRAT DE MISSION DU MEDIATEUR CLIENTELE ENTREPRENEURS INDIVIDUELS

Entre :

La Caisse d'Epargne et de Prévoyance Côte d'Azur, Société Anonyme et Coopérative à direction et conseil d'orientation et de surveillance au capital de 515.033,520 euros, régie par les articles L512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier, dont le siège social est à Nice (06200), 455 promenade des Anglais, immatriculée au RCS de Nice sous le N° 384.402,871, représentée par Monsieur VALADE Claude, Président du Directoire,

Désignée « la Banque ou l'Établissement de Crédit » ;

Et :

Monsieur Christophe BLANC – 113 avenue Maréchal Foch – 83000 TOULON,

Désigné « le Médiateur » ;

La Banque et le Médiateur étant ci-après individuellement désignés une

« Partie » et collectivement les « Parties »

Étant préalablement exposé ce qui suit :

La Banque et le Médiateur ont conclu en date du 30 juin 2022 un contrat de mission du Médiateur détaillant les missions du Médiateur dans le cadre légal et réglementaire de la médiation de la consommation en vue de la résolution amiable des litiges nationaux et transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre la Banque et sa clientèle non professionnelle.

La Banque a décidé d'étendre le service de médiation à ses clients Entrepreneurs Individuels tels que définis à l'article L.526-22 du Code de commerce, en accord avec la préconisation de Juillet 2021 émise par la Fédération Bancaire Française, laquelle invite les établissements bancaires à proposer une médiation bancaire conventionnelle pour les clients professionnels entendus comme personnes physiques agissant pour des besoins professionnels, et ce, au plus tard au 8 août 2025.

Ceul précisé, les parties ont donc convenu ce qui suit :

### Article 1 : Désignation du Médiateur pour la clientèle des entrepreneurs individuels

Monsieur Christophe BLANC, choisi parmi les personnalités extérieures à la Banque reconnues pour leur compétence, impartialité et indépendance, a été désigné Médiateur en charge du règlement des litiges avec la clientèle des entrepreneurs individuels par la Caisse d'Epargne et de Prévoyance Côte d'Azur.

Aucun lien de subordination hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la Banque et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la Banque et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de sa mission.

Monsieur Christophe BLANC déclare accepter la mission qui lui est confiée. Dans cette hypothèse, Monsieur Christophe BLANC accepte de conclure un ou plusieurs avenants au présent contrat avec la Caisse d'Epargne et de Prévoyance Côte d'Azur Banque destinés à préciser notamment le champ de compétence du Médiateur, en cas d'évolution de la réglementation applicable.

En tout état de cause, Monsieur Christophe BLANC sera amené à instruire les dossiers qui lui seront adressés par la clientèle d'entrepreneurs individuels de la Banque via le site dédié au Médiateur de la Banque et par voie postale.

## Article 2 | Objet de la mission

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 l'Établissement de Crédit concerné et le client entrepreneur individuel en formulant des propositions dans le cadre réglementaire existant.

Un client entrepreneur individuel peut saisir le Médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement par une réclamation écrite auprès de la Banque ; la saisine du Médiateur peut se faire notamment en deux circonstances : la réclamation écrite est restée sans réponse pendant deux mois à compter de sa date d'envoi<sup>1</sup>, sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes ou n'a fait l'objet de réponses qui n'ont pas satisfait le client.

Le Médiateur exercera ses fonctions dans le respect du présent contrat de mission et de ses éventuels avenants. Il établit un rapport annuel.

L'intervention du Médiateur est limitée à l'examen des dossiers individuels qui lui sont soumis et il ne peut ni adresser des directives, avertissements à la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur, ni s'immiscer dans la définition de sa politique ou des règles et usages qu'elle applique.

### 2-1 Modalités de saisine du Médiateur

La médiation est une procédure gratuite pour le client entrepreneur individuel. 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 s'il y en a.

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 :

- soit par voie postale à l'adresse suivante : Monsieur Le Médiateur de la Caisse d'Épargne Côte d'Azur – BP 5507 – 83097 TOULON CEDEX
- soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur : <https://www.mediateur-cecaz.fr>

La demande de médiation se fait en langue française.

La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition, de tout recours judiciaire initié par la Banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire. La procédure interromp également les délais de prescription pendant toute sa durée.

### 2-2 Description du processus de médiation

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client, le Médiateur notifie sa réception au client ainsi qu'à l'établissement et étudie la recevabilité de cette demande.

Si le dossier est irrecevable en application de l'article 3.2 du présent contrat, il en informe le client dans un délai de 3 semaines à compter de la date de réception de sa demande et l'avise que, sauf avis contraire de sa part formulé dans un délai de 10 jours, il transmettra le dossier à l'instance compétente (autre Médiateur, Service Qualité Relation Client, ...).

En cas de recevabilité, le Médiateur informe les Parties, par courrier simple ou voie électronique, qu'il est saisi. Il précise que chaque Partie peut à tout moment se retirer du processus et invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires. Chaque Partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

<sup>1</sup> Le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.  
Il peut également recevoir les parties ensemble ou séparément.

Le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition motivée dans un délai moyen de 60 jours et maximum de 90 jours suivant l'information aux parties de sa saisine. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

Les parties sont libres d'accepter la proposition du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de la banque, celle-ci en informe le Médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.  
Le Médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- 1° qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 2° que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- 3° que sa proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un tribunal.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe le délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition.

La médiation prend fin :

- si l'une des parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si elle consent volontairement à engager une action en justice ;
- par l'accord des Parties ou par le refus de l'une d'entre elles sur la proposition du Médiateur ;
- à défaut de réponse de l'une des Parties dans un délai d'un mois.

Le médiateur peut noter les acceptations ou refus dans un constat de clôture de la médiation qui est adressé aux parties.

Le médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties.  
Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, cette démarche relève de leur seule initiative et engage leur propre responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur qui ne peut, en conséquence, y participer.

### Article 3 : Champ de compétence du Médiateur

#### 3-1 Nature des litiges

Le Médiateur est compétent pour tous les litiges avec des clients Entrepreneurs individuels (tels que définis à l'article L.526-22 du Code de commerce, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la Banque, en matière d'opérations 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.  
Il est également compétent pour les 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...). Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de l'Assurance. En ce dernier cas, le client consommateur en sera informé par courrier.

#### Litiges financiers

Les litiges financiers sont principalement : la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution des ordres de bourse, la tenue de compte-titres ordinaires ou PBA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale, les transactions sur instruments financiers du FOREX.

Ces litiges relèvent du champ de compétence du Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

### 3-2 Cas de non-recevabilité de la demande de médiation

Une demande de médiation n'est pas recevable si :

- le client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la Banque par une réclamation écrite ;
- elle a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ;
- elle est manifestement infondée ou abusive ;
- elle est introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite dont il a fait l'objet auprès de la Banque ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur (a) que décrit au 3.1.

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission (cf. Supra).

## Article 4 : Les obligations du Médiateur

### 4-1 Site internet

Le Médiateur met en place un site internet. Ce site doit fournir un accès aisé et direct aux informations relatives au processus de médiation et permettre aux clients de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs.

Seul le Médiateur peut revoir et, le cas échéant, demander la modification du contenu du site. Il a la qualité d'Editeur, ce qui signifie qu'il est responsable rédactionnel du contenu du site conformément aux dispositions de la Loi du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Economie Numérique.

- ✓ L'administration fonctionnelle du site sera réalisée par le webmaster de la Banque. Il s'agit notamment de : l'alimentation en contenu du site du Médiateur sous la responsabilité de ce dernier, le contenu étant fourni par le Médiateur ;
- ✓ la maintenance du site internet du Médiateur ;
- ✓ la gestion des habilitations du site du Médiateur.

A ce titre, un contrat de maintenance et d'hébergement de site internet sera conclu entre le Médiateur et la Banque.

### 4-2 Autres obligations

Le Médiateur est responsable de la sécurité et de la confidentialité des conditions de l'archivage des dossiers qui lui sont soumis. A cet effet, le Médiateur s'engage à conserver les dossiers pour une durée de 5 années à compter de la clôture du dossier.

Il doit mettre en ligne son rapport annuel ou le communiquer sur demande.

Le Médiateur apportera tout le soin et toutes les diligences nécessaires à sa mission en respectant les principes du dispositif de médiation. Il s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire ainsi qu'à mettre en œuvre les moyens nécessaires à son accomplissement. Il s'oblige à rendre sa proposition motivée dans un délai moyen de 60 jours et maximum de 90 jours suivant l'information aux parties de en analyse.

Le Médiateur ne communique pas directement avec les services de la Banque (à compléter). Il s'adresse au référent désigné par la Banque. Celui-ci, qui a la capacité d'engager la Banque au titre de la procédure de médiation, ne peut être rattaché au service clientèle et relève d'un niveau hiérarchique plus élevé.

4-2.1 Sans que cela ne puisse porter atteinte à l'indépendance et à l'impartialité du Médiateur, celui-ci exercera sa mission, de manière effective, dans ses locaux sis à Toulon (83000), 113 Avenue Maréchal Roch.

4-2.2 Le Médiateur s'engage à n'exercer aucune fonction ou mission, autre que celle de Médiateur, sous quelque forme que ce soit, au sein ou au profit d'un autre établissement de crédit durant toute la durée du présent contrat.

Plus généralement il s'interdit toute fonction, mission, comportement ou déclaration de nature à créer le risque d'un doute, d'un conflit d'intérêts, quel qu'en soit le degré de gravité, sur son indépendance ou son impartialité.

A l'issue de son mandat, objet des présentes, le Médiateur s'interdit d'exercer toute mission ou signer tout contrat de travail pendant au moins trois ans pour et au sein de la Banque.

Il s'oblige à informer sans aucun délai, par écrit et à l'avance, la Banque (à compléter) de tout projet de mission, quelle qu'elle soit, susceptible de faire naître un tel risque, ou, par écrit, sans délai et avec copie au client, de toute circonstance qui serait susceptible de remettre en cause son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts dans une médiation déjà engagée. Dans une telle hypothèse, la Banque ou le client peuvent s'opposer à la poursuite de la mission, auquel cas il y est mis fin.

Afin de maintenir et d'actualiser ses compétences juridiques exigées par la loi, il se tient régulièrement informé des dispositions applicables à sa mission. Il participe régulièrement à des sessions de formation notamment en matière de médiation, de droit bancaire et de droit de la consommation.

#### Article 5 : Obligations de la Banque

La Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur respecte l'indépendance du Médiateur. La Banque ne donne au Médiateur, aucune instruction sous quelque forme que ce soit pour traiter les litiges dont il est saisi.

La Banque s'engage à ne pas employer Monsieur Christophe BLANC pendant une période de 3 ans, courant à compter de l'issue de son mandat de Médiateur.

La Banque s'engage à transmettre, par l'intermédiaire du correspondant qu'elle aura désigné conformément à l'article 4.3, au Médiateur, les pièces nécessaires à l'instruction du dossier dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la notification faite à la banque de sa saisine par le Médiateur.

#### Article 6 : Moyens mis à la disposition du Médiateur

Afin qu'il puisse réaliser sa mission dans les meilleures conditions, la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur s'engage à mettre à la disposition du Médiateur les moyens humains et matériels nécessaires à l'instruction et au suivi des dossiers. L'importance et la nature des moyens octroyés au Médiateur seront adaptés, d'un commun accord entre les deux parties, au nombre et à la complexité des recours exercés. Les personnes mises à la disposition du Médiateur pour l'exercice de sa mission sont placées sous l'autorité fonctionnelle directe de ce dernier.

#### Article 7 : Rémunération

En contrepartie des missions visées à l'article 2 des présentes, le Médiateur percevra, sans considération du résultat de la médiation, une rémunération sous forme d'honoraires telle que décrite ci-dessous :

- dossier éligible (ayant fait l'objet d'un avis médiateur) : 120 € HT
- dossier non éligible (information client et caisse d'épargne Côte d'Azur) : 60 € HT
- remise et présentation du rapport annuel : 300 € HT
- pénalités applicables en cas de dépassement du délai légal de réponse du médiateur de 2 mois fixé par l'article L316-1 du code monétaire et financier :  
En cas de dépassement du délai légal de réponse de 60 jours et, en l'absence d'information au client, la rémunération du médiateur sera majorée de 50 %.

A cet effet, le Médiateur adressera à la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur des factures d'honoraires, à chaque médiation rendue. Ces factures d'honoraires seront payées au Médiateur par la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur dans les quinze jours de la réception de la facture d'honoraires.

Outre la rémunération ci-dessus indiquée, le Médiateur sera remboursé des frais engagés à titre exceptionnel dans le cadre de sa mission, suivant accord préalable de la Banque et sur présentation des justificatifs de ces débours.

#### **Article 8 : Durée du contrat et irrévocabilité du mandat**

Le contrat de mission du Médiateur est conclu pour une durée de trois ans renouvelables,

- ✓ Il prendra effet à compter du 30 juin 2022
- ✓ Il a pris effet rétroactivement à compter du 30 juin 2022

Trois mois avant le terme du contrat, les Parties pourront se réunir aux fins de déterminer le principe et les modalités de la poursuite éventuelle de leurs engagements respectifs.

#### **Article 9 : Résiliation**

En cas de manquement grave ou répété par l'une des Parties à ses obligations au titre du Contrat après avoir adressé à la partie défaillante, par lettre recommandée avec avis de réception, une mise en demeure de faire cesser le manquement restée infructueuse dans un délai de 30 jours, la Partie victime du manquement peut résilier de plein droit le Contrat à la date stipulée dans sa notification de résiliation sans formalité judiciaire et sans préjudice de tous autres droits et recours dont elle disposera.

Le Contrat prend fin également de plein droit en cas de dissolution anticipée, de fusion par création d'une société nouvelle, de fusion-absorption, sauf à ce que dans ce dernier cas la Banque soit la société absorbante, et dans tous les cas entraînant la disparition ou la perte de la personnalité juridique de la Banque.

Il est expressément convenu entre les Parties que la Banque dispose de la faculté de résilier à tout moment et de plein droit le Contrat sans faute du Médiateur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée au Médiateur avec un préavis minimum de deux mois, sans motif et sans avoir à verser d'indemnité.

Dans cette hypothèse, la Banque paie au Médiateur le montant des Prestations effectuées à la date de prise d'effet de la résiliation.

Nonobstant les dispositions ci-dessus, le Médiateur empêché par une maladie ou par toute autre cause légitime dont il a justifié l'existence auprès de l'autre partie, pourra mettre fin à ses fonctions.

Celui-ci notifiera les éléments justificatifs de son empêchement à la Banque par lettre recommandée avec accusé de réception. La cessation de ses fonctions interviendra à l'issue d'un délai de préavis de deux mois à compter de cette notification.

Les médiations en cours à la date de la résiliation seront transférées au nouveau Médiateur désigné, dès lors que le Médiateur dont le contrat a été résilié, n'aura pas communiqué sa proposition aux parties.

#### **Article 10 : Indépendances des Parties**

Le présent contrat étant conclu entre personnes juridiquement indépendantes, la mission du Médiateur résultant des présentes ne pourra en aucune façon porter atteinte à l'indépendance des Parties. Le Médiateur n'est pas le représentant de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur il n'a pas qualité de mandataire de cette dernière et ne peut en aucun cas engager celle-ci ou laisser penser qu'il serait habilité à l'engager. Plus particulièrement, le Médiateur déclare avoir, au jour de la signature des présentes, le statut de travailleur indépendant, et fera à ce titre son affaire personnelle de toutes charges fiscales et sociales découlant du versement des honoraires en application du présent contrat.

En outre, le Médiateur s'engage expressément et irrévocablement à ne pas qualifier les rémunérations perçues comme traitement ou salaire. La Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur décline toute responsabilité à cet égard et notamment en cas de contrôle par l'administration fiscale.

#### **Article 11 : Incessibilité**

Le présent contrat étant conclu intuitu personae, il ne pourra en aucun cas être cédé ou transféré, pas plus que des droits et obligations qui y figurent à quelque personne, et sous quelque forme que ce soit, par le Médiateur.

#### **Article 12 : Responsabilité du Médiateur et de la Banque**

Afin de garantir les conséquences pécuniaires de la mise en jeu de sa responsabilité par des clients consommateurs de la Banque, le Médiateur s'engage à souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle pour la durée du présent Contrat. La Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur prend en charge le coût de cette assurance, sur présentation du justificatif, en application de l'article 7. Le Médiateur s'engage à en justifier à première demande de la Banque.

#### **Article 13 : Confidentialité des échanges – Secret Bancaire**

Le Médiateur est tenu à la plus stricte confidentialité sur l'exercice de sa mission et de ses relations avec la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur. Il s'engage à ne divulguer aucune des opinions, suggestions, constatations, déclarations ou informations formulées par l'une des Parties lors de la procédure de médiation, sauf convention contraire des Parties ou obligation légale. En cas de demande d'information ou de document émanant d'un tiers, il s'engage à informer immédiatement et avant toute réponse la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur.

Le Médiateur est conventionnellement tenu au secret professionnel au même titre que la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Côte d'Azur. Le Médiateur déclare connaître les obligations qui en découlent aux termes des articles L. 511-33 du Code Monétaire et Financier et 226-13 du Code Pénal.

Les Parties s'engagent à s'informer, sans délai, de toute requête ou demande de communication de toute nature relative à une information confidentielle d'un client ou de la Banque.

La présente clause de secret continuera à produire effet pendant une durée de dix ans à compter de la fin du Contrat quelle qu'en soit la cause. Toutefois, pour les informations confidentielles couvertes par le secret bancaire, les Parties seront liées par leur obligation de confidentialité aussi longtemps que ces informations ne seront pas tombées dans le domaine public.

#### **Article 14 : Protection des Données Personnelles**

Compte tenu des rôles respectifs des Parties concernant les traitements de Données Personnelles lors de l'exécution du présent Contrat, les Parties reconnaissent qu'elles ont toutes deux la qualité de Responsable de Traitement.

Chaque Partie garantit avoir pris l'ensemble des mesures nécessaires afin de se conformer à l'ensemble des obligations prévues par la réglementation relative à la Protection des Données composée des lois et réglementations applicables en matière de protection des Données Personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), ainsi que toute législation ou réglementation relative à la protection des Données Personnelles et recommandation de l'autorité de contrôle compétente (CNIL pour la France) applicable aux traitements effectués en application du présent Contrat.

#### **Article 15 - Indépendances des stipulations**

Au cas où une stipulation de la présente convention serait déclarée nulle en tout ou partie ou requiescées par une juridiction compétente, cette nullité n'affectera pas la validité du reste de la convention. Dans un tel cas, les Parties substitueront si possible à cette stipulation une stipulation valable, économiquement équivalente et correspondant à l'esprit et à l'objet de celle-ci.

#### **Article 16 : Litiges**

Le présent contrat est régi et interprété conformément à la loi française. Tous les litiges auxquels il pourra donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites relèveront de la compétence du Tribunal du domicile élu du défendeur nonobstant appel en garantie ou pluralité de défendeurs.

**Article 17 : Election du domicile**

Les propositions, avis, notifications et communications faits en rapport avec le présent contrat ou les opérations qu'il vise, devront être remis en mains propres contre récépissé daté et signé par le destinataire ou adressés par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, et seront présumés reçus à la date apporée par le destinataire du courrier recommandé sur l'accusé de réception. Les propositions, avis, notifications et communications seront régulièrement adressés aux adresses suivantes :

**Pour le Médiateur : Monsieur Christophe BLANC - 113, avenue Maréchal Foch - 83000 TOULON**

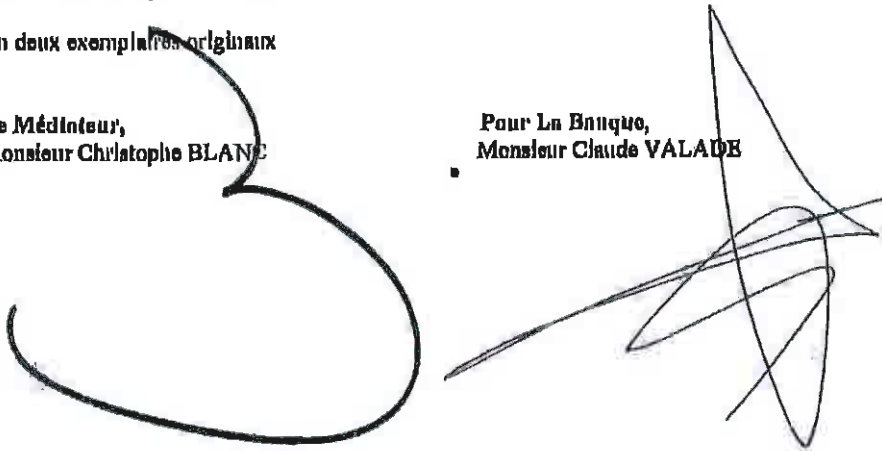
**Pour la Banque : Monsieur Claude VALADE - Président du Directoire de la Caisse d'Epargne et de Prévoyance Côte d'Azur - l'Avenue, 455 Promenade des anglais, 06200 NICE.**

Fait à Nice, le 30 juillet 2025,

En deux exemplaires originaux

Le Médiateur,  
Monsieur Christophe BLANC

Pour La Banque,  
Monsieur Claude VALADE

The image shows two handwritten signatures. On the left is a large, stylized signature of Christophe Blanc. On the right is a signature of Claude Valade, which is more complex and includes a large, sweeping flourish that extends upwards and to the right.