

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 2024**

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

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

Préambule

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

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 Caisse d'Epargne Ile de France (Inscription sur la liste des médiateurs de la consommation le 26/03/2024 par la CECMC)
- la BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE

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

1 - Principes et fonctionnement

Le Médiateur intervient comme par le passé dans le cadre défini par l'article L 316-1 du Code monétaire et financier sur tous les litiges afférents aux particuliers uniquement agissant pour leur propre compte et portant sur les modalités de fonctionnement et de mise en œuvre de l'ensemble des produits et services bancaires dont le client est titulaire, une fois que les voies de recours internes sont épuisées.

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

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

Pour les entrepreneurs individuels, la saisine du Médiateur est limitée aux litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la Banque, en matière d'opération de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit à l'exclusion de tout litige relevant de la compétence du médiateur du crédit), de services de paiement et de produits d'épargne mais également aux litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...).

La durée du mandat est de trois années, renouvelable.

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

Le système mis en place par la Caisse d'Epargne respecte totalement la Directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation et qui a apporté des modifications à la procédure de médiation bancaire reprise en droit français par l'Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et les recommandations conjointes de l'ACPR, CCSF et de la CECMC applicables au 01 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 2024 (201) par rapport à 2023 (161).

De plus, pour un nombre supérieur de réclamations (environ 40 de plus), il est noté une augmentation de réclamations recevables de 34.09 % (118 en 2024 contre 88 en 2023) et de 13.70 % pour les réclamations irrecevables (83 en 2024 contre 73 en 2023).

Par ailleurs, en 2024, sur les 201 réclamations reçues, seulement trois concernent des entrepreneurs individuels, deux se sont révélées recevables et un irrecevable, ce qui laisse supposer que la médiation n'est pas encore rentrée dans les mœurs des professionnels ou alors qu'il existe un déficit d'information de cette population.

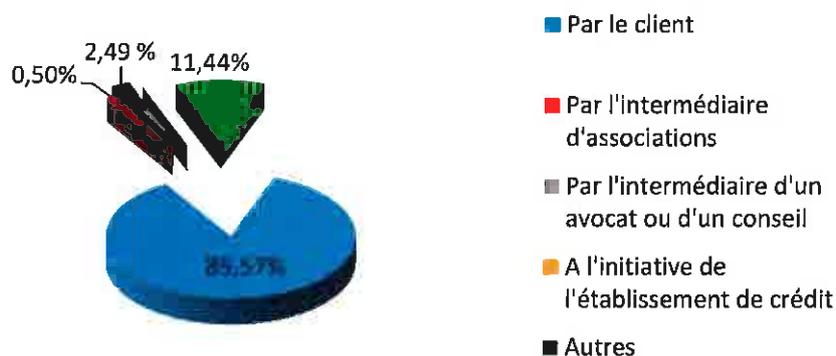
3 - Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 85 % 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	172	85.57 %
Par l'intermédiaire d'associations	1	0.50 %
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	5	2.49 %
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	23	11.44 %
TOTAL	201	100 %

** Assistante sociale, AMF, conciliateur de justice, assureur protection juridique, ascendants/descendants, tuteur, médiateur, curateur, association de consommateur.*

ORIGINE DE LA SAISINE



Les saisines et l’instruction des dossiers se font uniquement par écrit, par voie postale (79 saisines), par courriels (35 saisines), ou via le site du médiateur sur lequel, nous avons reçu 87 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

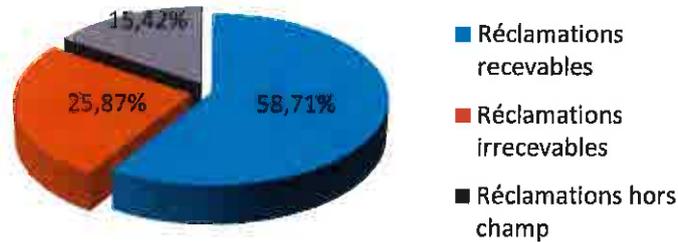
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	118*	58.71 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	52*	25.87 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur	31*	15.42 %
Total des réclamations reçues	201	100%

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

* dont 4 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation

*il s'agit en partie de comptes professionnels (1), politiques tarifaires (2), Politiques commerciales (19) et irrecevables (6) et action contentieuse en cours (3)

TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater une légère augmentation de réclamations dont les situations sont immédiatement réglées par le Service Relations Clientèle et qui par conséquent ne donnent plus lieu à médiation par rapport à l'année 2023 (4 en 2024 contre 3 en 2023).

Répartition par mois :

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

- Septembre 2024 : 23 (10 non éligibles et 13 éligibles)
- Octobre 2024 : 25 (12 non éligibles et 13 éligibles)
- Novembre 2024 : 21 (5 non éligibles et 16 éligibles)

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

- Février 2024 : 11 (3 non éligibles et 8 éligibles)
- Mai 2024 : 10 (7 non éligibles et 3 éligibles)
- Décembre 2024 : 11 (5 non éligibles et 6 éligibles)

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	10	8.47%	6	7.23%
Février	8	6.78%	3	3.61%
Mars	10	8.47%	6	7.23 %
Avril	7	5.93%	8*	9.64%

Mai	3	2.54%	7	8.43%
Juin	7	5.93%	11	13.25%
Juillet	12	10.17%	8*	9.64%
Août	13	11.02%	2*	2.41 %
Septembre	13	11.02%	10	12.05 %
Octobre	13*	11.02%	12	14.46%
Novembre	16	13.56%	5	6.02 %
Décembre	6	5.08 %	5*	6.02 %
TOTAL	118*	100 %	83*	100 %

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

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

**dont 1 situation réglée ne donnant plus lieu à médiation*

**dont 4 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

5 - Analyse qualitative

Motifs invoqués :

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

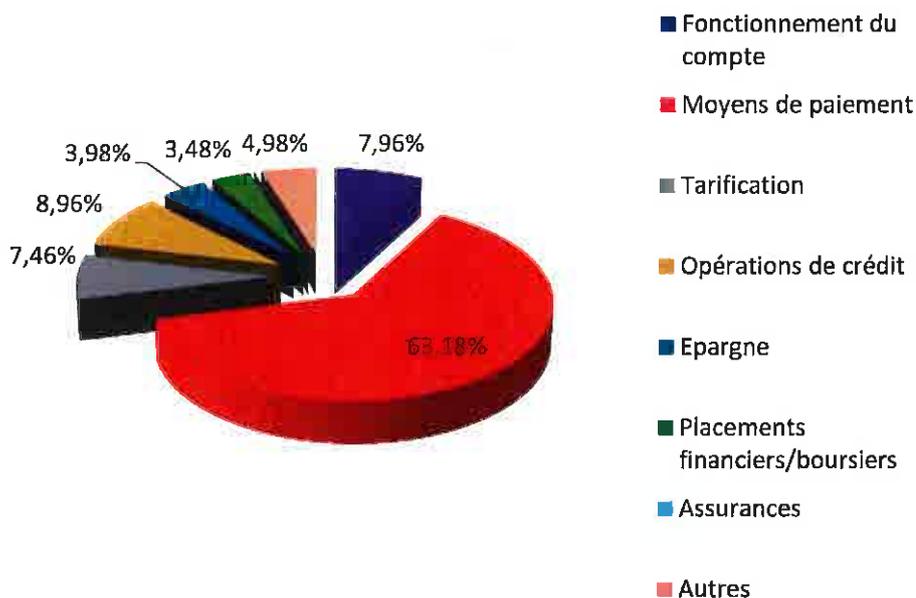
Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDIATEUR
Fonctionnement du compte : 7.96 %			
Ouverture, clôture, transfert de compte	10	4.98 %	1
Découvert autorisé/non autorisé	3	1.49%	1
Interdiction bancaire	2	0.99%	0

Contestations d'écritures...	1	0.50 %	0
Moyens de paiement : 63.18 %			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	85	42.29%	73
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	6	2.98%	3
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	36	17.91 %	25
Tarification : 7.46 %			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	12	5.97 %	2
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0 %	0
Tarification / autres	3	1.49 %	2
Opérations de crédit : 8.96 %			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	18	8.96%	4
Épargne : 3.98 %			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	8	3.98 %	4
Placements financiers et boursiers : 3.48 %			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	7	3.48 %	3
Assurances : 0 %			
	0	0 %	0

Autres : 4.98 %			
	10	4.98 %	0
TOTAL	201	100 %	118

MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- Le Fonctionnement du compte : 16 en 2024 contre 22 en 2023
- Assurance : 0 en 2024 contre 1 en 2023

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

- Les Moyens de paiement : 127 en 2024 contre 90 en 2023
- Tarification : 15 en 2024 contre 13 en 2023
- Les Opérations de crédit : 18 en 2024 contre 15 en 2023
- Les Placements financiers et boursiers : 7 en 2024 contre 4 en 2023
- Autres : 10 en 2024 contre 8 en 2023

On peut relever une stagnation des réclamations portant sur :

- L'Epargne : 8 en 2024 contre 8 en 2023

Malgré tout, les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) reste très largement majoritaires (plus de la moitié des dossiers et en constante progression par rapport à l'année précédente : 63.18 % en 2024 contre 55.90% en 2023).

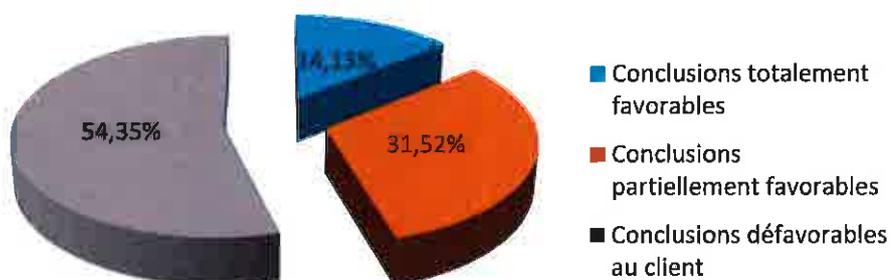
Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	13	14.13 %
Partiellement favorables au client	29	31.52 %
Défavorables au client	50	54.35 %
TOTAL	92*	100 %

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

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

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On note une importante augmentation des avis favorables au client par rapport à 2023 (42 en 2024 contre 18 en 2023 soit 45 % en 2024 contre 21 % en 2023), sachant que le nombre des avis favorables de 2024 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 largement atteint et même dépassé.

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

En revanche, on assiste à une baisse des réclamations recevables à la médiation traitées par le Service Relations Clientèle et réglées avant l'émission de l'avis du médiateur.

Pour l'année 2024, on peut compter une seule situation réglée entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur contre 2 en 2023.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	91.97 €	50 €
Maximum par dossier	11 661.82 €	3 500 €
Moyenne	2 415.14 €	885.98 €

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

6 - Exemple de médiation

1^{er} cas :

Le client conteste quatre opérations par carte bancaire, effectuées le 4 juillet 2024 pour un montant total de 7 371,32 €, et sollicite leur remboursement, estimant avoir été victime d'une escroquerie. Il reproche également à la banque d'avoir autorisé ces opérations malgré sa situation de fragilité financière présumée.

Selon les éléments communiqués, le client a reçu un SMS frauduleux le 1er juillet 2024 lui demandant de régler une amende, puis a été contacté par téléphone par une personne se présentant comme un agent du service des fraudes. Suivant ses instructions, il a modifié les plafonds de sa carte et validé plusieurs paiements via l'application mobile, pensant sécuriser son compte.

Après avoir suivi les directives de son interlocuteur, le client a constaté le débit de quatre opérations de paiement carte bancaire sur son compte et qui sont les suivantes :

- 3 opérations CB « MAISONDUMONDE » d'un montant respectif de 618.10 €, 1 148 € et 1 498 €
- 1 opération CB « AIR MAROC » d'un montant de 4 107.22 €

Les transactions contestées ont été réalisées au moyen du dispositif SECUR'PASS, dans le cadre de la DSP2 appelé « Authentification Forte », par la saisie d'un code secret que le client avait préalablement défini via l'application mobile ou par l'utilisation de la fonction biométrique.

En conséquence, la banque a refusé la prise en charge le préjudice du client.

La banque a précisé que le client avait reçu plusieurs alertes de sécurité sur son application mobile, restées sans réaction de sa part.

Par ailleurs, deux opérations ont été remboursées par le commerçant MAISON DU MONDE (montants de 618,10 € et 1 148 €).

Il a été indiqué au client que ces validations sont intervenues à la suite d'un phishing dont il a été victime.

Il a été rappelé au client que le phishing est une technique d'escroquerie qui consiste à récupérer ses 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, lui 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.

Le client a 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.

Concernant le statut de compte fragilisé, le client avait été informé à plusieurs reprises de son éligibilité à l'Offre dédié à la Clientèle en situation de Fragilité Financière (OCF), sans y donner suite.

Le médiateur a précisé au client que l'adhésion à cette offre lui aurait permis de limiter l'impact des opérations frauduleuses avec la carte à interrogation du solde prévue dans l'Offre OCF.

Mais, compte tenu de la situation financière difficile du client et à titre exceptionnel, le médiateur a préconisé un remboursement d'une somme forfaitaire de 2 500 €.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

2ème cas :

Le client conteste des retraits effectués par son père, sur ses comptes bancaires durant sa minorité, en affirmant que sa mère, n'a jamais autorisé ces opérations.

Il demande le remboursement intégral des sommes prélevées, ainsi qu'une compensation pour le manque à gagner sur un contrat d'assurance-vie, pour un total revendiqué de 3 736,20 €, majoré des intérêts.

La Caisse d'Épargne a fourni, le 23 Juillet 2024, un relevé retraçant les mouvements depuis le 1er Janvier 2014, conformément à la réglementation sur la conservation des documents sur dix ans. Il ressort que le compte était régulièrement alimenté par le père et servait principalement à effectuer des transferts vers un compte Parts Sociales et un contrat d'Assurance-Vie Nuances 3D.

Deux retraits mineurs (113,12 € et 120,00 €) ont été effectués par le père. Ces opérations, relevant d'actes d'administration courants, sont autorisées dans le cadre de l'autorité parentale conjointe, ce qui justifie le refus de remboursement par la banque.

Concernant le contrat d'assurance-vie, un rachat partiel de 3 482,52 € a eu lieu en Novembre 2021, suivi d'un retrait de 3 500 € sur le compte du père. Le client conteste la validité de la deuxième signature sur le bulletin de rachat, affirmant qu'elle n'était pas celle de sa mère. La banque a reconnu une divergence avec le modèle de signature connu mais elle n'a pas prouvé une falsification au moment des faits.

En conséquence, et à titre amiable, la Caisse d'Épargne a proposé une indemnisation de 3 500 €, en tenant compte des éléments suivants :

- Le montant de l'indemnisation proposé par la banque couvre intégralement le montant contesté du rachat ;
- Aucun préjudice financier ne peut être chiffré sur l'assurance-vie, les fonds placés dans des unités de comptes sont des produits financiers soumis à la fluctuation des marchés;

Il a été rappelé au client que pendant sa minorité, les deux parents exerçaient l'autorité parentale conjointe, donnant au père le droit d'effectuer des actes d'administration sur les comptes du client et que les retraits effectués, relevaient de ce cadre juridique.

Le médiateur a considéré que la Caisse d'Épargne avait respecté cette disposition, qu'elle n'avait commis aucune faute en refusant de rembourser les opérations de faible montant et qu'elle avait agi de manière transparente et responsable dans la gestion de ce dossier.

De ce fait, le médiateur a donc estimé que la proposition d'indemnisation de 3 500 € de la banque était satisfaisante.

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	48	52.17 %
Supérieur à 3 mois	44	47.83 %
TOTAL	92*	100 %

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

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

DELAIS DE REPONSE



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

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

8.1 Suivi des avis du médiateur

a) Par la banque (pour les avis favorables)

SORT DES AVIS DU MEDIATEUR	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
AVIS SUIVI	40	95.24 %
AVIS NON SUIVI	2	4.76 %
TOTAL	42	100 %

N.B : Attention, ces chiffres, arrêtés au 31/03/2025, 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 quasiment 100 % par la banque.

b) Par le consommateur

En 2024, on compte 21 refus du consommateur sur les avis rendus par le médiateur (tous avis confondus).

8.2 Perspectives

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

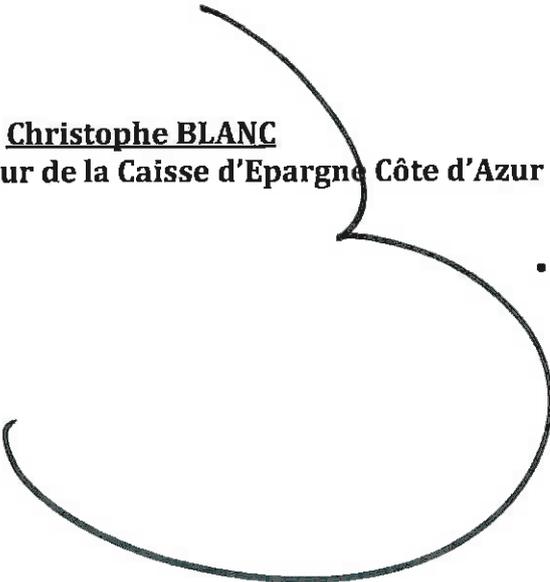
Une autre mesure simple mais efficace, celle-là consiste à **systematiquement** demander une authentification forte pour enrôler une carte bancaire sur un smartphone via *Google* ou *Apple Pay*, ce qui n'est pas encore toujours le cas...

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

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

FAIT A TOULON
Le 21 Mai 2025

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



P.J. :

- Contrat de mission du médiateur du 28/07/2022
- Contrat de mission du médiateur clientèle entrepreneurs individuels du 30/06/2022