

Christophe BLANC

Médiateur de la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
CAISSE D'EPARGNE
LANGUEDOC-ROUSSILLON
ANNEE 2025**

*Le Médiateur de la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon
BP 5510
83097 TOULON CEDEX*

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
CAISSE D'EPARGNE LANGUEDOC-ROUSSILLON
ANNEE 2025**

Préambule

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

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

Outre la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon, le Médiateur est également compétent pour :

- la Caisse d'Epargne CEPAC
- la Caisse d'Epargne Côte d'Azur
- la BANQUE POPULAIRE MEDITERRANEE
- la Caisse d'Epargne Ile-de-France

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

1 – Principes et fonctionnement

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

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

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

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

La durée du mandat est de trois années, renouvelable.

A l'heure actuelle, l'année 2026 est toujours sous la même médiation.

Le système mis en place par la Caisse d'Épargne respecte totalement la Directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation et qui a apporté des modifications à la procédure de médiation bancaire reprise en droit français par l'Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015, et les recommandations conjointes de l'ACPR, du CCSF et de la CECMC applicables au 1^{er} Janvier 2023.

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

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

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

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

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

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

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

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

Les parties sont libres de suivre ou non l'avis rendu mais doivent dans tous les cas en informer le médiateur.

2 – Evolution

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

Le premier enseignement immédiat et qui est le plus visible consiste en une très nette augmentation du nombre total de dossiers reçus en 2025 (523) par rapport à 2024 (386).

De plus, pour un nombre supérieur de réclamations (environ 137 de plus), il est noté une augmentation de réclamations recevables de 40.43 % (323 en 2025 contre 230 en 2024) et de 28.21 % pour les réclamations irrecevables (200 en 2025 contre 156 en 2024).

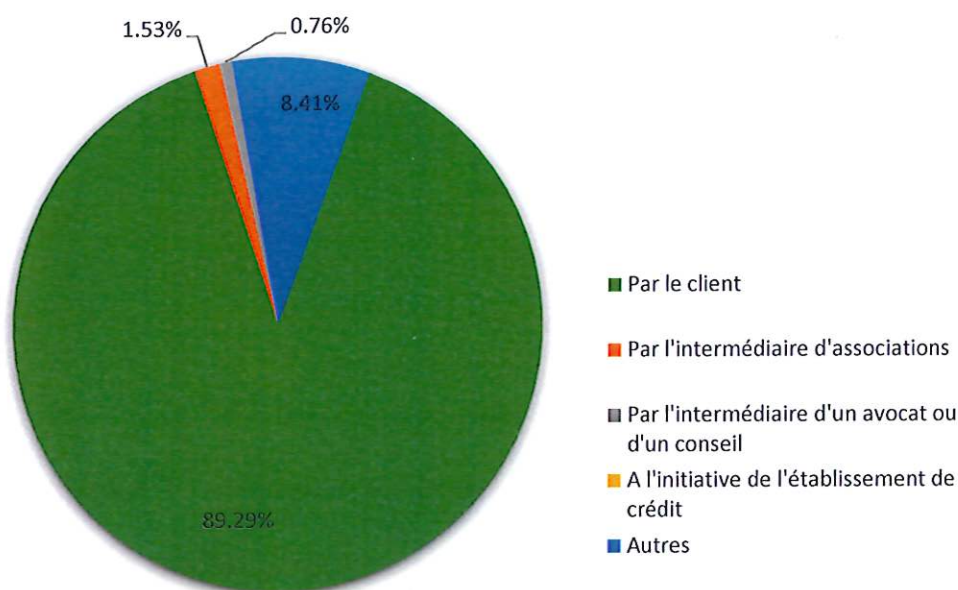
3 – Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 89 % des cas, ce qui est conforme à la moyenne des médiations gérées par le médiateur et stable).

ORIGINE DE LA SAISINE	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS CONCERNES	%
Par le client	467	89.29%
Par l'intermédiaire d'associations	8	1.53 %
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	4	0.76%
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0%
Autres *	44	8.41%
TOTAL	523	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 soit par courrier, soit par courriel ou via le site du médiateur sur lequel, nous avons reçu 314 saisines.

En revanche, on compte 120 saisines reçues par voie postale et 89 saisines par courriel, ce qui démontre que le site est donc devenu un moyen très important de saisine du médiateur par les clients qui ont compris son intérêt.

4 – Analyse quantitative

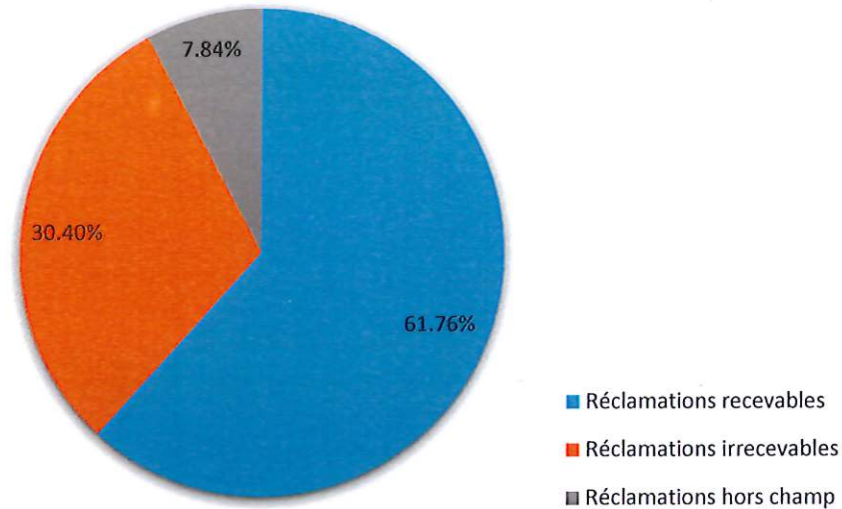
RECLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	323 ⁽⁷⁾	61.76 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	159 ⁽⁶⁴⁾	30.40 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur	41*	7.84 %
Total des réclamations reçues	523	100%

(⁷) : nombre de situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur, déjà intégrées aux chiffres correspondants

(⁶⁴) : nombre de situations réglées ne donnant plus lieu à médiation, déjà intégrées aux chiffres correspondants

*il s'agit en partie de comptes professionnels (12), actions contentieuses en cours (1) et irrecevables (28)

TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater une importante 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 (64 en 2025 contre 16 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 pic de réclamations pour les mois suivants :

- Février 2025 : 58 (29 non éligibles et 29 éligibles)
- Octobre 2025 : 58 (16 non éligibles et 42 éligibles).

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

- Mai 2025 : 33 (11 non éligibles et 22 éligibles)
- Août 2025 : 30 (15 non éligibles et 15 éligibles).

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	25	7.74 %	26 ⁽⁵⁾	13.00 %
Février	29 ⁽¹⁾	8.98 %	29 ⁽³⁾	14.50 %
Mars	25 ⁽²⁾	7.74 %	17 ⁽⁷⁾	8.50 %

Avril	30	9.29 %	10 ⁽¹⁾	5.00 %
Mai	22	6.81 %	11 ⁽²⁾	5.50 %
Juin	35 ⁽¹⁾	10.84 %	13 ⁽⁴⁾	6.50 %
Juillet	25	7.74 %	17 ⁽⁷⁾	8.50 %
Août	15	4.64 %	15 ⁽¹¹⁾	7.50 %
Septembre	29	8.98 %	21 ⁽⁹⁾	10.50 %
Octobre	42 ⁽²⁾	13.00 %	16 ⁽⁸⁾	8.00 %
Novembre	25 ⁽¹⁾	7.74 %	9 ⁽¹⁾	4.50 %
Décembre	21	6.50 %	16 ⁽⁶⁾	8.00 %
TOTAL	323⁽⁷⁾	100%	200⁽⁶⁴⁾	100%

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

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

5 - Analyse qualitative

Motifs invoqués :

Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence concernent majoritairement des domaines ne relevant pas du médiateur et le reste portant sur des comptes professionnels.

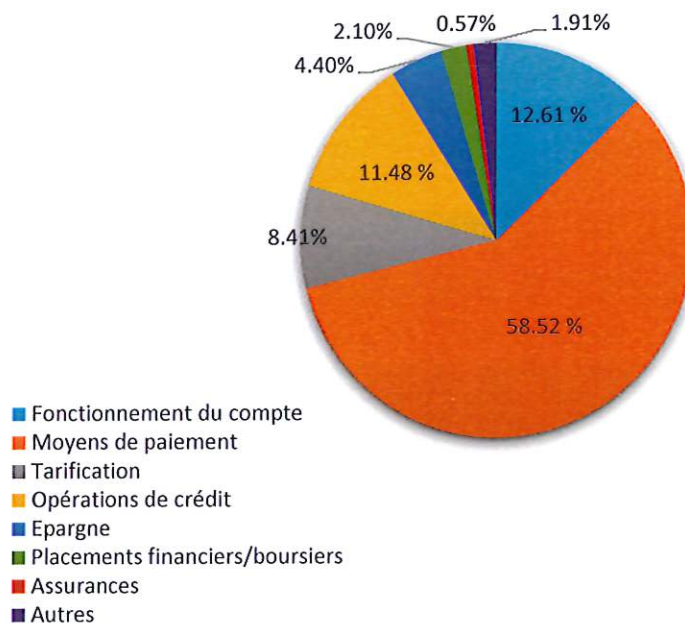
Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDIEUR
Fonctionnement du compte : 12.61 %			
Ouverture, clôture, transfert de compte	37	7.07%	8

Découvert autorisé/non autorisé	7	1.34 %	2
Interdiction bancaire	11	2.10%	3
Contestations d'écritures...	11	2.10%	4
Moyens de paiement :58.52 %			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	223	42.64%	185
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	6	1.15%	1
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	77	14.73%	62
Tarification :8.41 %			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	40	7.65%	13
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0%	0
Tarification / autres	4	0.76%	2
Opérations de crédit :11.48 %			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	60	11.48%	29
Epargne :4.40 %			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	23	4.40%	9

Placements financiers et boursiers : 2.10 %			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	11	2.10%	3
Assurances : 0.57 %			
	3	0.57%	1
Autres : 1.91 %			
	10	1.91 %	1
TOTAL	523	100 %	323

MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- les placements financiers : 11 en 2025 contre 14 en 2024
- Assurance : 3 en 2025 contre 5 en 2024
- Autres : 10 en 2025 contre 11 en 2024

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

- Fonctionnement du compte : 66 en 2025 contre 36 en 2024
- Les Moyens de paiement : 306 en 2025 contre 232 en 2024

- La tarification : 44 en 2025 contre 29 en 2024
- Les opérations de crédit : 60 en 2025 contre 38 en 2024
- L'Épargne : 23 en 2025 contre 21 en 2024

Les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) sont très largement majoritaires (plus de la moitié des dossiers avec une légère baisse par rapport à l'année précédente : 58.52 % en 2025 contre 60.10 % en 2024).

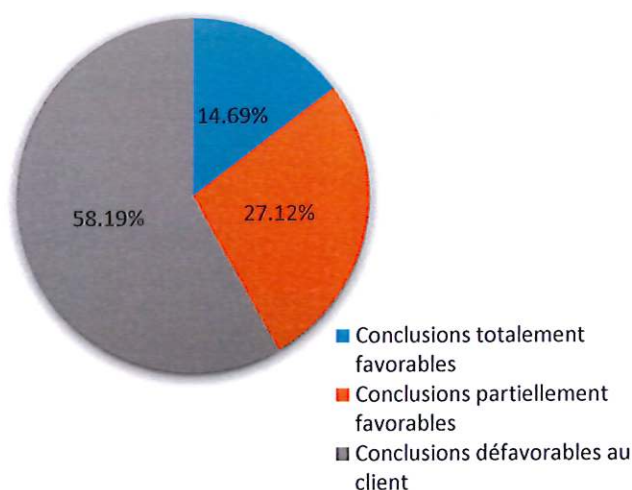
Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	26	14.69 %
Partiellement favorables au client	48	27.12 %
Défavorables au client	103	58.19 %
TOTAL	177⁽⁷⁾	100%

(⁷) : nombre de situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur, à intégrer aux chiffres correspondants

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

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On peut noter une nette augmentation des avis favorables au client par rapport à 2024 (74 en 2025 contre 58 en 2024 soit 41.81 % en 2025 contre 34.52 % 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 qui était d'atteindre au moins 40 % d'avis favorable est donc largement rempli.

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

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

Pour l'année 2025, on peut constater qu'il y a 7 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur alors qu'en 2024, il n'y en avait que 3.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	60.50 €	50€
Maximum par dossier	13 593 €	5 000 €
Moyenne	1 710.86 €	758.48 €

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^{er} cas :

La curatrice de la cliente conteste des retraits effectués sur le Livret de Développement Durable (LDD) de sa protégée et sollicite le remboursement d'un montant total de 11 000 euros.

Elle indique avoir découvert, en juin 2025 lors de l'établissement du compte rendu annuel de gestion, que plusieurs retraits avaient été réalisés entre janvier 2024 et mai 2025, sans autorisation et sans qu'elle en ait été informée. Ces opérations ont été effectuées directement par la personne protégée, alors qu'elle ne disposait pas des habilitations nécessaires.

L'analyse du dossier montre qu'un service appelé Libre Service Écureuil (LSE) avait été activé dès l'ouverture d'un livret en novembre 2022. Ce dispositif permet d'effectuer des retraits sur des livrets via les distributeurs automatiques, sans intervention du représentant légal. Bien que l'accès ait été initialement restreint par la banque, le LDD, ouvert en août 2023 à la demande de la curatrice avec un dépôt de 6 000 euros, a été intégré à ce service, rendant ainsi les fonds accessibles.

À partir de janvier 2024, la protégée a ainsi pu effectuer des retraits pour un montant total de 6 000 euros. Par la suite, un nouveau versement de 5 000 euros a été réalisé en janvier 2025 par la curatrice, sans vérification préalable des opérations antérieures, permettant la poursuite des retraits pour un montant total de 11 000 euros.

Il est également relevé que les relevés de compte, adressés mensuellement, faisaient apparaître de manière visible la diminution progressive du solde, ce qui aurait dû alerter la curatrice plus tôt.

Une proposition de remboursement partiel de 2 500 euros, correspondant aux retraits effectués en 2024, a été formulée par la banque en juin 2025, mais refusée par la curatrice.

Au regard de ces éléments, le médiateur a préconisé un remboursement de 5 000 euros.

Cette solution a été refusée par la curatrice de la cliente.

2^{ème} cas :

Le client conteste six opérations réalisées à son insu sur son compte pour un montant total de 4 346,78 euros, et en sollicite le remboursement.

Il indique avoir été victime d'une fraude à la carte bancaire, les paiements litigieux ayant été effectués entre le 21 novembre et le 4 décembre 2024. En raison du débit différé de sa carte, il n'en a eu connaissance que tardivement et a fait opposition dès qu'il a constaté ces prélèvements. Il affirme ne pas être à l'origine de ces opérations.

Toutefois, il ressort de l'analyse du dossier que les paiements ont été validés au moyen d'une solution de paiement mobile soit APPLE PAY dans laquelle, le client a enregistré sa carte par le dispositif d'authentification forte SECUR'PASS soit par la saisie d'un code secret qu'il a préalablement défini via l'application mobile ou soit par l'utilisation de la fonction biométrique de son smartphone.

Par ailleurs, aucune déclaration de perte ou de vol du téléphone n'a été effectuée, et certaines opérations non contestées ont été relevées sur la même période.

Le médiateur a envisagé que le client avait pu être victime d'un abus de la part d'une personne de son entourage, laquelle aurait utilisé son téléphone portable et sa carte bancaire.

Dans ces conditions, il est considéré que le client a manqué à son obligation de vigilance dans la conservation de sa carte bancaire et de son code confidentiel, ceux-ci étant nécessaires à la validation des opérations.

Néanmoins, à titre exceptionnel, le médiateur a préconisé un remboursement de la totalité du préjudice, soit 4 346,78 euros.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

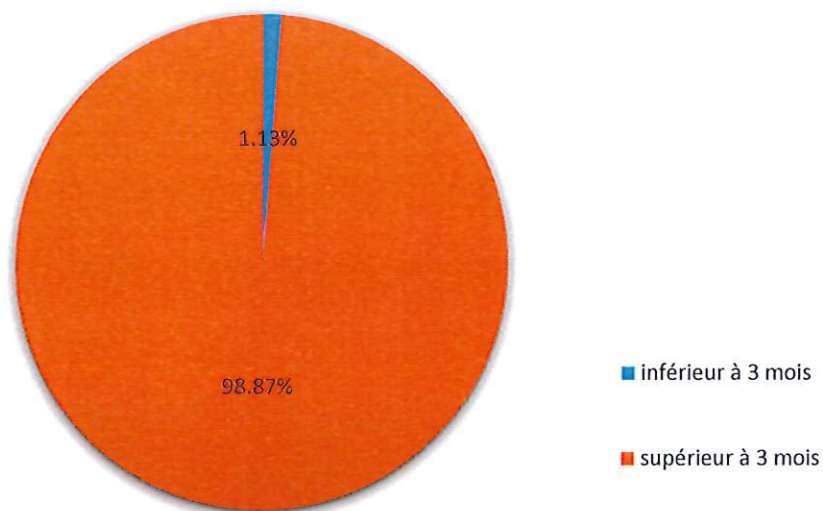
7 – Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPOSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 3 mois	2	1.13%
Supérieur à 3 mois	175	98.87 %
TOTAL	177 ⁽⁷⁾	100%

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

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

DELAIS DE REPOSE



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 190 jours.

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

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

8.1 Suivi des avis du médiateur

a) Par la banque (pour les avis favorables)

SORT DES AVIS DU MEDIEATEUR	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
AVIS SUIVI	49	100 %
AVIS NON SUIVI	0	0 %
TOTAL	49	100%

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

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

b) Par le consommateur

En 2025, on compte 25 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 est en toute logique normal.

8.2 Perspectives

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

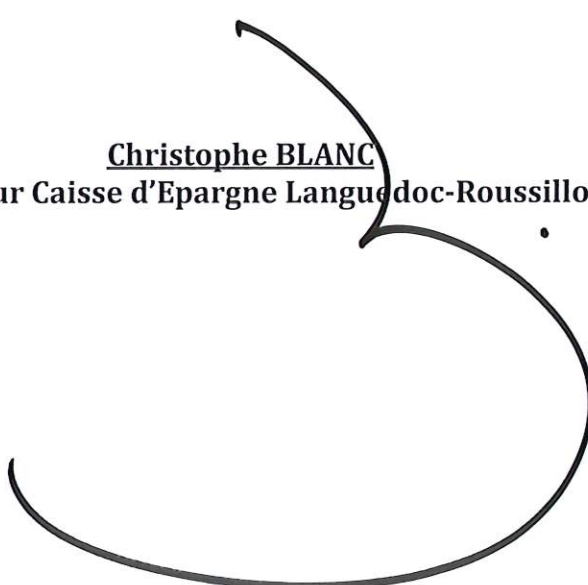
Dans ces cas-là, les alertes obligeraient l'intervention humaine pour effectuer une levée de doute auprès du client, et à défaut mettrait l'opération en suspens.

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

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

FAIT A TOULON
Le 5 mai 2026

Christophe BLANC
Médiateur Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon



*P.J. : -contrat de mission du médiateur du 11/08/2025
- contrat de mission du médiateur clientèle entrepreneurs individuels du 08/10/2025*