

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 2024**

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 2024

Préambule

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

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

Outre la Caisse d'Epargne 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 (inscription sur la liste des médiateurs de la consommation le 26/03/2024 par la CECMC)

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

1 – Principes et fonctionnement

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

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

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

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

La durée du mandat est de trois années, renouvelable.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2 – Evolution

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

Le premier enseignement immédiat et qui est le plus visible consiste en une très nette augmentation du nombre total de dossiers reçus en 2024 (386) par rapport à 2023 (293).

De plus, pour un nombre supérieur de réclamations (environ 93 de plus), il est noté une augmentation de réclamations recevables de 35.29 % (230 en 2024 contre 170 en 2023) et de 26.83 % pour les réclamations irrecevables (156 en 2024 contre 123 en 2023).

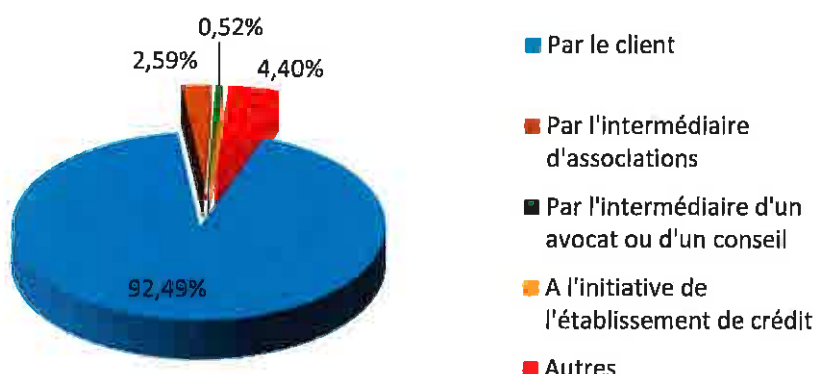
3 – Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de 92 % 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	357	92.49%
Par l'intermédiaire d'associations	10	2.59 %
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	2	0.52 %
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	17	4.40 %
TOTAL	386	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 189 saisines.

En revanche, on compte 145 saisines reçues par voie postale et 52 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

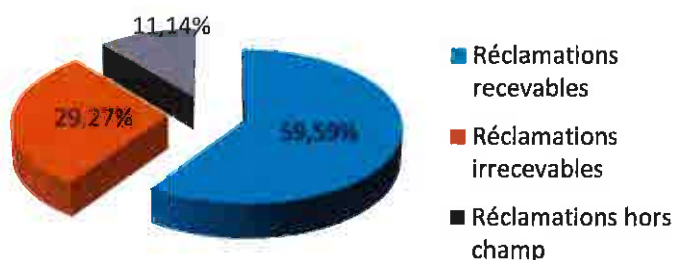
RÉCLAMATIONS	NOMBRE	%
Réclamations recevables traitées par le Médiateur (entrant dans le champ de compétence et ayant suivi la procédure instaurée par l'établissement)	230*	59.59 %
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés	113*	29.27 %
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur	43*	11.14 %
Total des réclamations reçues	386	100%

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

* dont 16 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation

*il s'agit en partie de comptes professionnels (6), actions contentieuses en cours (7), politiques tarifaires (8), politiques commerciales (6), irrecevables (15) et surendettement (1)

TYPE DE RECLAMATIONS



On peut constater une légère diminution de réclamations dont les situations sont immédiatement réglées par le Service Relations Clientèle et qui par conséquent ne donnent plus lieu à médiation par rapport à 2023 (16 en 2024 contre 23 en 2023).

Répartition par mois :

On note un pic de réclamations pour les mois suivants :

- Juillet 2024 : 43 (14 non éligibles et 29 éligibles)
- Novembre 2024 : 42 (15 non éligibles et 27 éligibles).

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

- Février 2024 : 23 (12 non éligibles et 11 éligibles)
- Mai 2024 : 24 (12 non éligibles et 12 éligibles).

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

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	22	9.56 %	17***	10.90%
Février	11	4.78%	12*	7.69%
Mars	18	7.83%	18*	11.54%
Avril	16	6.96 %	13***	8.33%
Mai	12	5.22 %	12*	7.69%

Juin	20	8.69%	8*	5.13%
Juillet	29*	12.61%	14****	8.97%
Août	14**	6.09 %	11	7.05%
Septembre	18	7.83%	12*	7.69%
Octobre	20	8.69%	14	8.97%
Novembre	27	11.74%	15	9.62%
Décembre	23	10%	10*	6.41%
TOTAL	230*	100%	156*	100%

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

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

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

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

****dont 3 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

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

**dont 16 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 les $\frac{3}{4}$ à des domaines ne concernant pas le médiateur et le reste à des comptes professionnels.

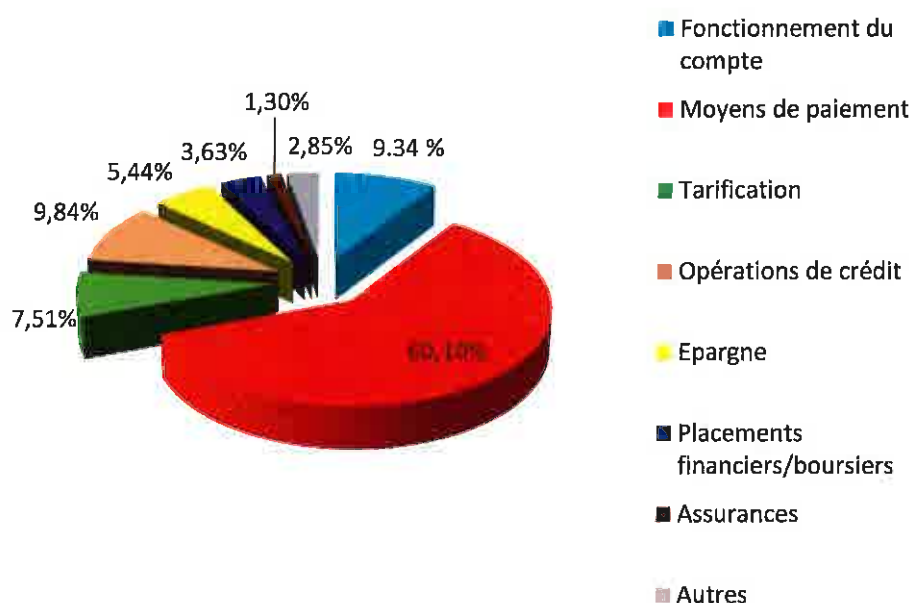
Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDiateur
Fonctionnement du compte : 9.34%			
Ouverture, clôture, transfert de compte	25	6.48%	3

Découvert autorisé/non autorisé	5	1.30 %	0
Interdiction bancaire	3	0.78%	1
Contestations d'écritures...	3	0.78%	2
Moyens de paiement : 60.10%			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	178	46.11%	149
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	5	1.30%	1
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	49	12.69%	37
Tarification : 7.51 %			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	27	6.99%	7
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0%	0
Tarification / autres	2	0.52%	0
Opérations de crédit : 9.84%			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	38	9.84%	11
Épargne : 5.44 %			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	21	5.44%	11

Placements financiers et boursiers : 3.63 %			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	14	3.63%	6
Assurances : 1.30%			
	5	1.30%	2
Autres : 2.85%			
	11	2.85%	0
TOTAL	386	100 %	230

MOTIFS DES RECLAMATIONS



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

- La tarification : 29 en 2024 contre 32 en 2023

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

- Fonctionnement du compte : 36 en 2024 contre 30 en 2023

- Les Moyens de paiement : 232 en 2024 contre 160 en 2023
- Les opérations de crédit : 38 en 2024 contre 27 en 2023
- L'Épargne : 21 en 2024 contre 16 en 2023
- Assurance : 5 en 2024 contre 4 en 2023
- Autres : 11 en 2024 contre 10 en 2023

Les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) sont très largement majoritaires (plus de la moitié des dossiers et en très forte progression par rapport à l'année précédente : 60.10 % en 2024 contre 54.61 % en 2023).

En revanche, il n'y a pas de changement pour les réclamations portant sur « Les placements financiers » : 14 en 2024 comme en 2023

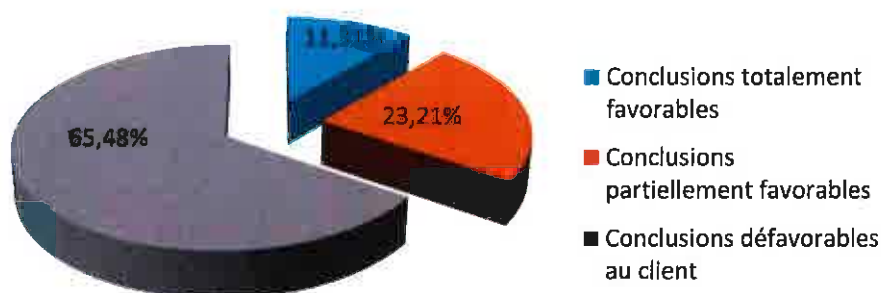
Avis rendus :

CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement favorables au client	19	11.31 %
Partiellement favorables au client	39	23.21 %
Défavorables au client	110	65.48 %
TOTAL	168*	100%

**plus 3 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur*

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

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



On peut noter une légère baisse des avis favorables au client par rapport à 2023 (58 en 2024 contre 65 en 2023 soit 34 % en 2024 contre 38 % 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 est toujours d'atteindre au moins 40 % d'avis favorable.

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

Par rapport à l'année précédente, on assiste à une légère augmentation de 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 constater qu'il y a 3 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur alors qu'en 2023, il n'y en avait que 2.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	164.98€	153 €
Maximum par dossier	10 233.82 €	5 000 €
Moyenne	2 378.86 €	1 032.28 €

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 a contesté trois opérations par carte bancaire, réalisées sans son autorisation le 6 Septembre 2024, pour un montant total de 10 233,82 euros. Ces opérations ont eu lieu à la suite d'un incident survenu à un distributeur automatique de la banque CAPITEX au Cap (Afrique du Sud), au cours duquel sa carte a été bloquée. Un individu en uniforme lui a alors indiqué que la carte avait été avalée. En tentant de la récupérer à l'aide de la carte de sa compagne, un complice a dérobé celle-ci après saisie du code.

Les deux individus ont ensuite disparu.

Malgré une opposition immédiate, trois transactions frauduleuses ont été constatées :

- 5 949,95 € chez CB SHIMMER SHAKE
- 268,35 € chez CB Gardens Branch
- 4 015,52 € chez CB Globe Aluminium

L'assurance « Moyens de Paiement » a permis un remboursement partiel de 1 500 €, ramenant le préjudice à 8 733,82 €.

La banque a refusé d'indemniser le client, considérant que ce dernier avait manqué à son obligation de sécurité concernant la conservation de sa carte bancaire et de son code confidentiel, puisque les transactions contestées ont été effectuées à l'aide de la carte authentique et du code associé.

Il a été rappelé au client les dispositions de son contrat « Cartes Bancaires – Assurances – Assistance », notamment l'article relatif aux « **Données de sécurité personnalisées** », qui impose la protection du code confidentiel, ainsi que l'article concernant la « **Responsabilité du titulaire de la carte et de l'émetteur** », précisant sa responsabilité en tant que titulaire de la carte, obligations qui n'avaient manifestement pas été respectées.

Mais, compte tenu des circonstances, le médiateur a demandé à la Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon le remboursement d'une somme forfaitaire de 5 000 euros.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

2^{ème} cas :

Le client a contesté 10 retraits en espèces, d'un montant total de 3 060 €, effectués sans son consentement sur son Livret A. Il indique ne pas avoir reçu sa nouvelle carte bancaire censée lui parvenir fin Avril 2024, et signale la non-réception de celle-ci à son agence le 22 Mai 2024. La carte initiale est alors bloquée et une nouvelle carte lui est délivrée fin Mai.

Cependant, des retraits frauduleux ont été constatés le 31 Mai par le client sur son Livret A d'un montant total de 3 060 € comprenant 1 retrait de 180 € et 9 retraits de 320 €.

La Caisse d'Épargne a refusé le remboursement, estimant qu'aucun dysfonctionnement n'était détectable dans le processus d'envoi de la carte et que les retraits avaient été effectués correctement, sans anomalie de la banque.

Toutefois, selon les informations obtenues auprès de l'agence Caisse d'Épargne du client, il est apparu que sa boîte aux lettres aurait été fracturée, ce qui pouvait expliquer l'interception de la carte et son utilisation frauduleuse.

Compte tenu des circonstances, le médiateur a préconisé, à titre exceptionnel un remboursement de la totalité du préjudice soit la somme de 3 060 euros.

Cette solution a été acceptée par les deux parties.

7 – Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 3 mois	88	52,38 %
Supérieur à 3 mois s	80	47,62 %
TOTAL	168*	100%

**plus 3 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur*

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

DELAIS DE REPONSE



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

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

8.1 Suivi des avis du médiateur

a) Par la banque (pour les avis favorables)

SORT DES AVIS DU MEDiateur	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
AVIS SUIVI	58	100 %
AVIS NON SUIVI	0	0 %
TOTAL	58	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 34 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.

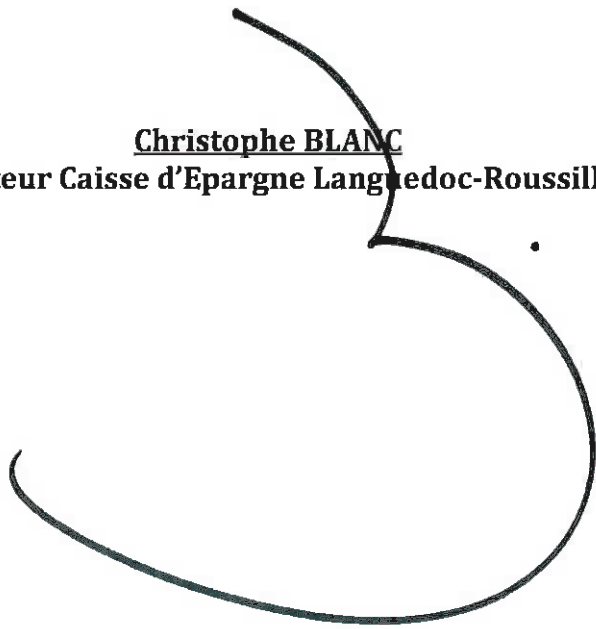
Une autre mesure simple mais efficace, celle-là consiste à systématiquement demander une authentification forte pour enrôler une carte bancaire sur un smartphone via Google ou Apple Pay, ce qui n'est pas encore toujours le cas...

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

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

FAIT A TOULON
Le 21 Mai 2025

Christophe BLANC
Médiateur Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon



P.J. : -contrat de mission du médiateur du 01/08/2022
- contrat de mission du médiateur clientèle entrepreneurs individuels du 30/06/2022