

Christophe BLANC
Médiateur de la Caisse d'Épargne
Île de France

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
CAISSE D'EPARGNE ILE DE FRANCE
ANNEE 2024**

*Le Médiateur de la Caisse d'Épargne Ile-de-France
TSA 31359
75621 PARIS CEDEX*

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDIATEUR
DE LA CONSOMMATION
CAISSE D'EPARGNE ILE DE FRANCE
ANNEE 2024**

Préambule

En date du 26 mars 2024, la CECMC a décidé de procéder à l'inscription du médiateur en tant que Médiateur de la Caisse d'Epargne Ile-de-France, conformément à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Outre la Caisse d'Epargne Ile-de-France, le Médiateur est également compétent pour :

- la Caisse d'Epargne Provence Alpes Corse
- la Caisse d'Epargne Côte d'Azur
- la Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon
- la Banque Populaire Méditerranée

Le présent rapport ne traite que de la médiation Caisse d'Epargne Ile de France et de ses filiales (Banque de Tahiti, Banque de Nouvelle Calédonie et Banque BCP) 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 depuis 2012.

En 2024, le nombre de médiations enregistrées s'élève à 782, en baisse par rapport à l'année 2023 qui en comptait 1 120.

Cette diminution s'explique principalement par un changement de médiateur intervenu en début d'année, ayant entraîné un démarrage effectif de l'activité à partir du mois de mars, et non de janvier comme les années précédentes.

Néanmoins, il est important de préciser que la continuité de la médiation a été assurée grâce à la reprise d'un important stock initial de 193 dossiers, qui a été pris en charge et qui a été traité progressivement par le nouveau médiateur.

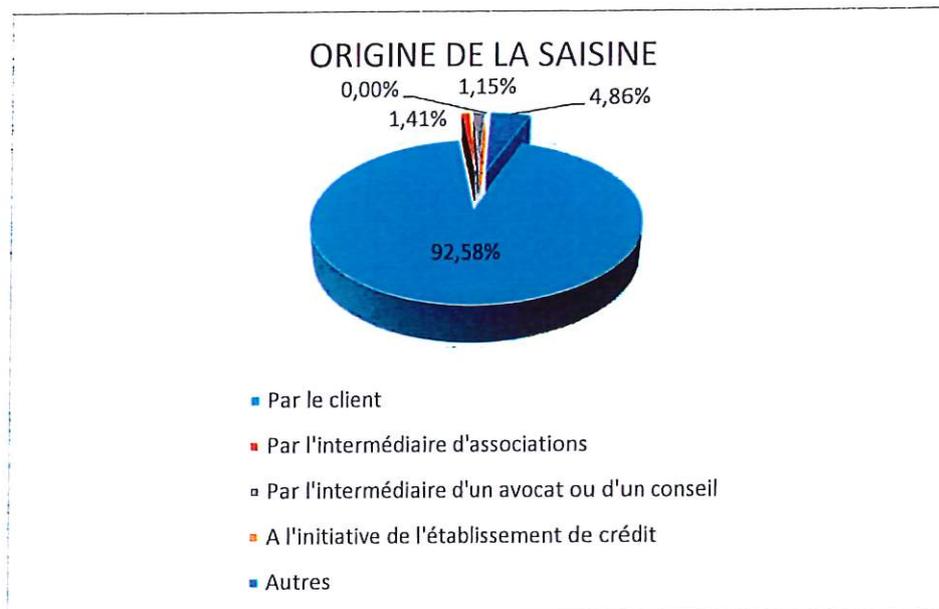
En réalité le volume est donc plus identique à l'année 2023.

3 – Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (plus de **92.60 % 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 | 724 | 92.58% |
| Par l'intermédiaire d'associations | 9 | 1.15% |
| Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil | 11 | 1.41% |
| A l'initiative de l'établissement de crédit | 0 | 0 % |
| Autres * | 38 | 4.86 % |
| TOTAL | 782 | 100% |

* AMF, Assistante sociale, Assureur protection juridique, Curateur, Tuteur, Médiateur, Conciliateur de Justice, Ascendants/descendants, association de consommateur.



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 **403 saisines**.

En revanche, on ne compte plus « que » **243 saisines** reçues par voie postale et **136 saisines** reçues par courriel, ce qui démontre que le site reste un moyen très important de saisine du médiateur pour 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) | 585* | 74.81% |
| Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les recours internes n'avaient pas été épuisés | 97* | 12.40 % |
| Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur | 100* | 12.79 % |
| Total des réclamations reçues | 782 | 100% |

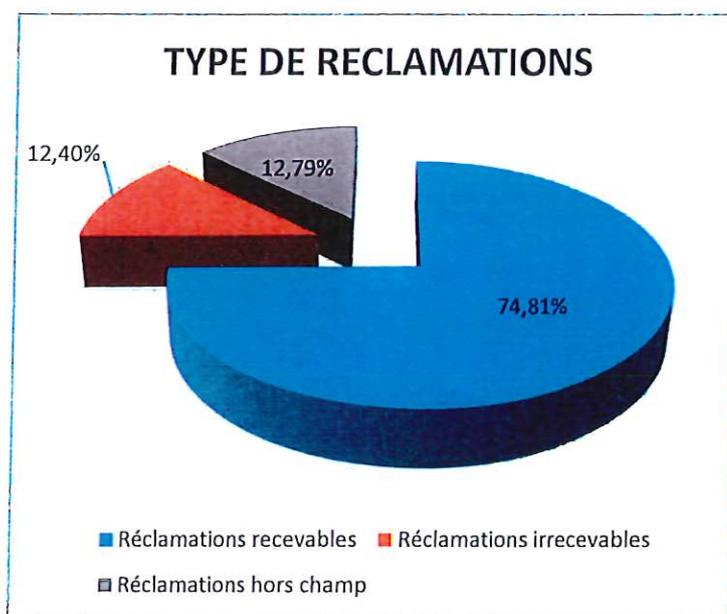
**dont 98 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

**dont 13 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

**il s'agit en partie de comptes professionnels, irrecevables, absence de litige, dossiers en cours*

Précision sur les motifs invoqués :

Les motifs invoqués pour les réclamations estimées hors du champ de compétence sont liés pour une grande majorité à des dossiers en cours d'instruction et des comptes professionnels.



Répartition par mois :

| MOIS | OUI | OUI EN % | NON | NON EN % |
|---------|-----|----------|-----|----------|
| Janvier | 0 | 0 % | 0 | 0 % |
| Février | 0 | 0% | 0 | 0 % |
| Mars | 43* | 7.35% | 25 | 25.77% |
| Avril | 79* | 13.50% | 7* | 7.22 % |
| Mai | 40* | 6.84% | 21 | 21.65 % |
| | 53* | 9.06% | 2* | 2.06 % |

| | | | | |
|-----------|------|---------|-----|---------|
| Juin | | | | |
| Juillet | 64* | 10.94 % | 10 | 10.31 % |
| Août | 34* | 5.81% | 8* | 8.25% |
| Septembre | 56* | 9.57 % | 3* | 3.09% |
| Octobre | 90* | 15.38% | 5 | 5.15% |
| Novembre | 68* | 11.62 % | 11* | 11.34% |
| Décembre | 58 | 9.91% | 5* | 5.15% |
| TOTAL | 585* | 100% | 97* | 100% |

*dont 129 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur

*dont 13 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation

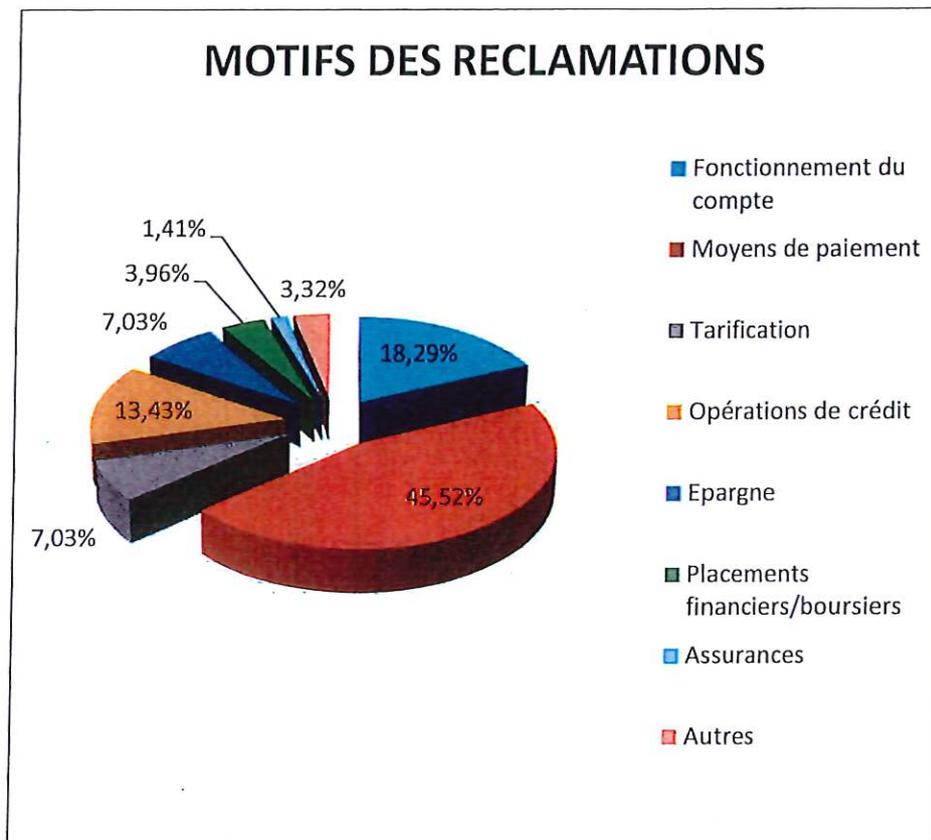
5 - Analyse qualitative

Analyse / thèmes de réclamation :

| THEMES | NOMBRE DE DOSSIERS RECUS | % | NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDiateUR |
|---|--------------------------|--------|---|
| Fonctionnement du compte : 18.29% | | | |
| Ouverture, clôture, transfert de compte | 113 | 14.45% | 72 |
| Découvert autorisé/non autorisé | 12 | 1.53% | 8 |
| Interdiction bancaire | 17 | 2.17 % | 12 |
| Contestations d'écritures... | 1 | 0.12 % | 0 |
| Moyens de paiement : 45.52% | | | |
| Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse) | 240 | 30.70% | 211 |

| | | | |
|---|------------|--------------|------------|
| Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification) | 27 | 3.45% | 15 |
| Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...) | 89 | 11.40% | 72 |
| Tarification : 7.03 % | | | |
| Tarification / fonctionnement de compte de dépôt | 55 | 7.03% | 35 |
| Tarification / fonctionnement de compte titres | 0 | 0% | 0 |
| Tarification / autres (frais bancaires) | 0 | 0 % | 0 |
| Opérations de crédit : 13.43 % | | | |
| Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation... | 105 | 13.42 % | 73 |
| Epargne 7.03% | | | |
| CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée... | 55 | 7.03 % | 42 |
| Placements financiers et boursiers : 3.96% | | | |
| Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre... | 31 | 3.96% | 25 |
| Assurances : 1.41% | | | |
| | 11 | 1.40% | 7 |
| Autres : 3.32% | | | |
| | 26 | 3.32 % | 13 |
| TOTAL | 782 | 100 % | 585 |

MOTIFS DES RECLAMATIONS



On peut constater que les problématiques liées aux moyens de paiement (fraudes ou estimées comme telles) sont très largement majoritaires et représente quasiment la moitié du nombre total de réclamation (**356 réclamations.**)

On note par ailleurs une importance croissante des réclamations qui portent sur :

- Le fonctionnement du compte : **143 réclamations**
- Les opérations de crédit : **105 réclamations**

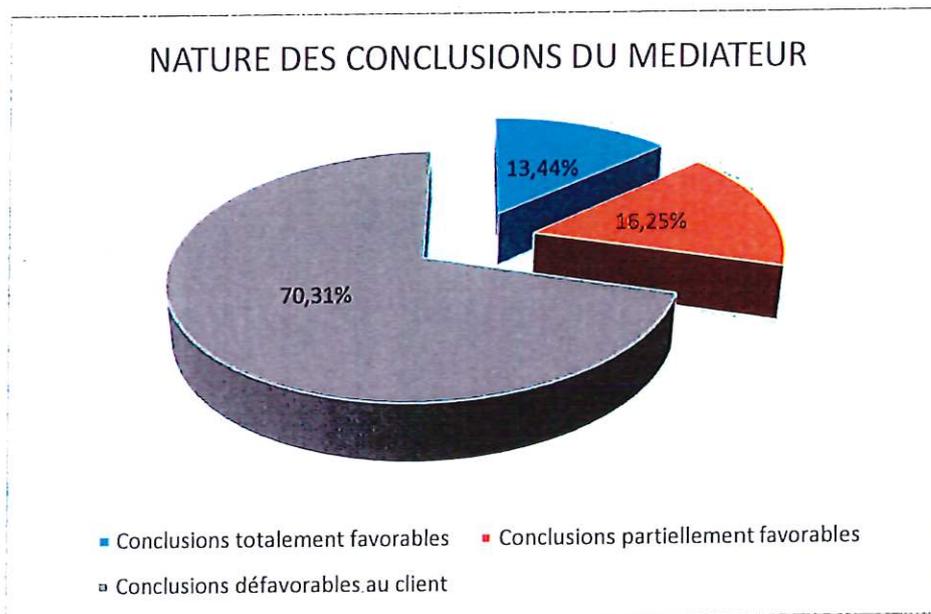
On constate enfin, en dernier plan les problématiques liées :

- Aux tarifications : **55 réclamations**
- A l'épargne : **55 réclamations**

Avis rendus :

| CONCLUSIONS | NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES | % |
|------------------------------------|------------------------------|--------|
| Totalement Favorables au client | 43 | 13.43% |
| Partiellement Favorables au client | 52 | 16.25% |
| Défavorables au client | 225 | 70.31% |
| TOTAL | 320* | 100 % |

**PLUS 129 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*



Le taux qui peut paraître encore faible s'explique essentiellement par le fait que dans la très grande majorité des cas de dossiers qualifiés de fraude par les clients, il s'agit en réalité d'escroqueries dont les clients sont très souvent acteurs actifs avec validation par Secur'pass et pour lesquels, il est difficile de leur donner raison, même en équité sauf cas exceptionnels...

Un effort important a été consenti afin d'élargir les indemnisations des clients, effort qui se poursuit sur 2025 afin d'arriver à terme à un taux proche **des 40 % de réponses favorables aux clients**.

Pour information, dans les autres médiations bancaires gérées par le médiateur, ce taux oscille **entre 30 et 46 %**.

On peut toutefois, souligner que pour l'année 2024, il y a un nombre très élevé de situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur (**129 situations réglées**), ce qui est en soi une bonne nouvelle puisque la banque a trouvé avec son client une solution, la saisine du médiateur étant considérée comme un facteur déclenchant.

Aspects financiers :

| | MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE | MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS |
|---------------------|------------------------------|---|
| Minimum par dossier | 124.53€ | 100€ |
| Maximum par dossier | 4 800€ | 4 800€ |
| Moyenne | 2 462.26€ | 2 450€ |

6 - Exemples de médiation

Cas n°1 / « Faux conseiller bancaire » :

À la suite d'une saisine reçue le 9 septembre 2024, un client a sollicité l'intervention du médiateur, concernant 18 opérations frauduleuses effectuées le 8 juillet 2024 sur le compte de sa mère, âgée de 93 ans. Le préjudice total était estimé à **4 500 euros**.

La victime a été contactée par téléphone par deux individus se présentant comme étant soi-disant des conseillers de la banque. Cette technique, connue sous le nom de VISHING (fraude via un appel téléphonique), a conduit la victime, sous la pression, à remettre sa carte bancaire en communiquant son code confidentiel.

La banque a refusé le remboursement au motif que les transactions avaient fait l'objet d'une validation à l'aide du support physique de la carte et du code, estimant qu'une faute lourde avait été commise par la titulaire de la carte, en contradiction avec les obligations de sécurité mentionnées dans les conditions générales du contrat porteur de carte bancaire.

Après analyse du dossier et des circonstances, bien que des manquements aux règles de sécurité ont pu être constatés, le médiateur a recommandé, au vu de l'âge de la

victime et du mode opératoire frauduleux, **que la banque procède au remboursement intégral du préjudice soit à un remboursement de la somme de 4500 euros.**

Cas n°2 : « Faux technicien Microsoft » :

Un client a contesté un virement frauduleux d'un montant de 4 800 euros effectué sur son compte le 6 mars 2024. Il demande le remboursement de cette somme ainsi que des frais bancaires associés à cette transaction.

Le client explique qu'il a reçu un message d'alerte de *Microsoft* sur son ordinateur. Par la suite, un soi-disant technicien de *Microsoft*, a effectué des vérifications sur son ordinateur et lui a annoncé que son compte bancaire avait été piraté pour un virement de 4 800 euros.

Le client découvre plus tard que la somme provenait en réalité de son compte épargne et avait été transférée vers un compte externe, au nom d'un tiers.

Le médiateur a confirmé qu'il s'agissait bien d'une escroquerie, mais a également constaté que l'ajout du compte bénéficiaire externe et le virement contesté avaient été réalisés via l'espace personnel du client, en utilisant son identifiant, son mot de passe et l'authentification forte via le dispositif *SECURPASS*.

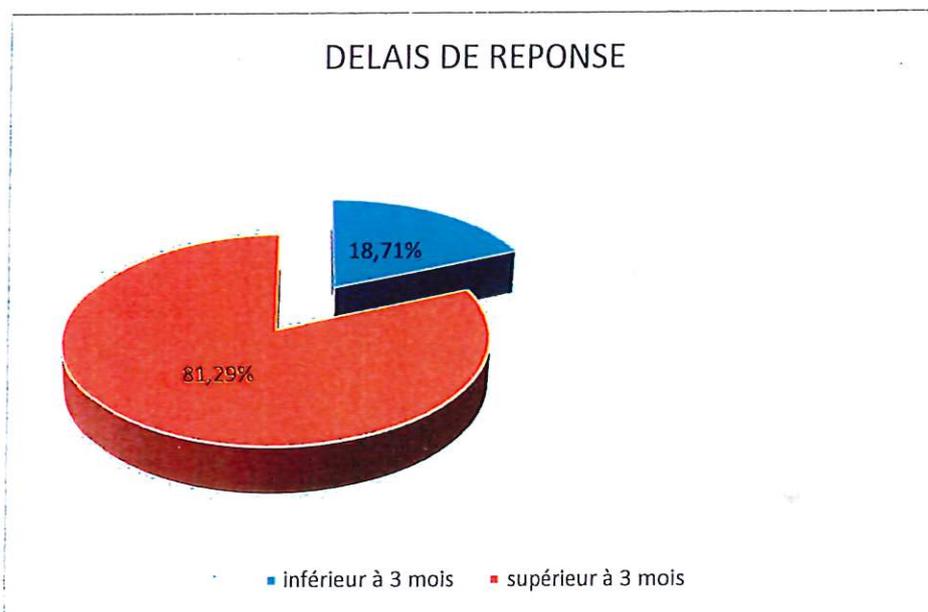
La banque a initialement refusé de prendre en charge le préjudice en raison de la validation des opérations par le client.

Cependant, **le médiateur a recommandé, à titre exceptionnel, le remboursement intégral du préjudice, soit un remboursement de 4 800 euros.**

7 - Délais de réponse du Médiateur

| DELAI MOYEN DE REPONSE | NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES | % |
|------------------------|------------------------------|---------|
| Inférieur à 1 mois | 0 | 0% |
| Entre 1 et 2 mois | 84 | 18.70 % |
| Supérieur à 2 mois | 365 | 81.29 % |
| TOTAL | 449* | 100% |

*COMPREND 129 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur



Les délais moyens ont tendance à augmenter. Cela est dû d'une part en raison de la hausse des dossiers reçus par le médiateur dans le cadre de toutes ses autres médiations et d'autre part en raison de **l'absorption des nombreux dossiers stocks (193 dossiers) lors de la reprise de la médiation de la Caisse d'Épargne Ile de France par le nouveau Médiateur.**

8 - Suivi des avis du médiateur par les parties et point sur les Filiales

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 | 80 | 84.21 % |
| AVIS NON SUIVI | 15 | 15.78 % |
| TOTAL | 95 | 100% |



b) Par le consommateur

En 2024, on compte 38 refus du consommateur sur les avis rendus par le médiateur (tous avis confondus).

8.2- Point sur les Filiales de la Caisse d'Epargne Ile de France :

Cette analyse porte essentiellement sur la Banque BCP, les données relatives à la Banque de Tahiti et à la Banque de Nouvelle-Calédonie étant très limitées voir inexistantes, la médiation y demeurant marginale.

Concernant la médiation de la Banque BCP, on peut constater que sur la période allant de mars à décembre 2024, il y a eu une évolution dans le traitement des réclamations.

En effet, durant les mois de **mars, avril et mai**, **aucun dossier n'a été jugé éligible** à la médiation, puis en **juin, juillet et août**, chaque mois il y a eu un dossier éligible.

En **septembre**, trois dossiers ont été jugés éligibles, dont un a fait l'objet d'une **décision favorable** avec un remboursement total.

Puis, en **octobre**, deux dossiers ont été traités, et **deux décisions favorables ont été rendues** : une préconisant un remboursement total et une autre un remboursement partiel.

En **novembre**, deux dossiers éligibles ont été recensés, mais aucun avis n'a pour l'heure encore été rendu à cette date.

En conclusion, le bilan de la médiation pour la Banque BCP de mars à décembre 2024 présente **11 dossiers éligibles**, pour lesquels il a été rendu **4 décisions favorables** (dont deux remboursements totaux et 1 remboursement partiel), et **4 décisions défavorables**. Bien que le nombre de dossiers soit relativement limité, les données révèlent des signaux positifs, notamment en fin de période, permettant de voir une évolution dans la prise en charge des réclamations en faveur des clients.

Données relatives à la Banque BCP :

| | 2023 | 2024 |
|---|------|------|
| Nombre de dossiers éligible à la médiation | 9 | 11 |
| Nombre de dossiers non éligible à la médiation | 7 | 0 |
| Total | 16 | 11 |

| Année | Totalement Favorable | Partiellement favorable | Défavorable |
|-------|----------------------|-------------------------|-------------|
| 2023 | 0 | 1 | 4 |
| 2024 | 2 | 1 | 4 |

9. 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.

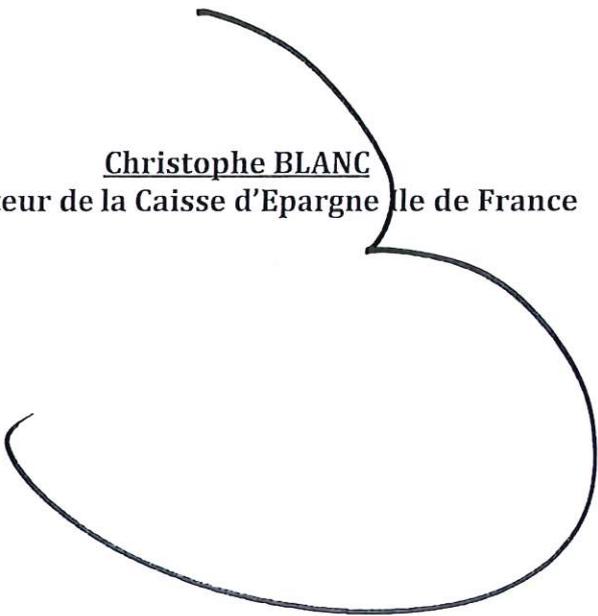
Une autre mesure simple mais efficace, celle-là consiste à **systematiquement** demander une authentification forte pour enrôler une carte bancaire sur un smartphone via Google ou Apple Pay, ce qui n'est pas encore toujours le cas...

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 03 JUIN 2025,

Christophe BLANC
Médiateur de la Caisse d'Epargne Ile de France



CONTRAT DE MISSION DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Entre :

La CAISSE D'EPARGNE ILE DE France, Banque coopérative régie par les articles L512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier - Société anonyme à Directoire et à Conseil d'Orientation et de Surveillance au capital de 2.375.000.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 382 900 942, et dont le siège social est sis 19 rue du Louvre 75001 Paris,

représentée par Didier PATAULT, en sa qualité de Président du Directoire,

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

Et :

Monsieur Christophe BLANC, demeurant 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.

Cette procédure est étendue à la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature subsistant entre les filiales de la CEIDI¹ (dont la liste figure en annexe 1) et leur 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 pour les filiales relevant de la médiation de la consommation
- En application de l'article L316-1 dans sa rédaction issue de l'ordonnance n°2013-544 du 27 juin 2013 pour les filiales d'Outre-mer qui ne relèvent pas de la médiation de la consommation

Ce nouveau contrat prend effet en date du 6 mars 2024 et met fin au précédent contrat établi le 9 août 2022 entre la Banque et M. MESSAGER.

Il est établi à la suite de l'avis rendu par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) le 22 janvier 2024 et notifié le 5 mars 2024.

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

Article 1 : Désignation du Médiateur de la consommation

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 du 22 janvier 2024 notifiée le 5 mars 2024, 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.

Il a demandé ou s'engage à demander à figurer sur la liste des Médiateurs tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, en vue de sa notification à la Commission européenne, dans les conditions prévues aux articles L. 615-1 et R.615-6 du code de la consommation.

Aucun lien de subordination hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la Banque, ses filiales et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la Banque et de ses filiales 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 Banque CLDF et ses filiales 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 non professionnelle de la Banque et de ses filiales via le site dédié au Médiateur de la Banque ou par voie postale :

Monsieur le Médiateur de la Caisse d'Épargne Ile-de-France
TSA 31359
75621 Paris CEDEX

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 écrite ; la saisine du

Médiateur peut se faire notamment en deux circonstances : la réclamation écrite est restée sans réponse pendant deux mois à compter de la date de sa date d'envoi¹, 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 Ile-de-France
TSA 31359
75621 Paris CEDEX

- soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur : <https://www.mediateur-ceidf.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 cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale

Si le dossier est irrecevable 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 acter 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 PEA, 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 Banque CEIDF 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 Banque CEIDF ou de ses filiales 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, mises 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 met 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.

Le Médiateur doit également fournir sur son site internet un lien électronique vers la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges prévu par le règlement (UE) No 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

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.

4-3 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 5 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 et au président du Comité Consultatif du Secteur Financier.

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 Banque. 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 les locaux sis à Toulon (83000), 113 avenue du 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.

À 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 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 Banque 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 : Rémunération

En contrepartie des missions visées à l'article 2 des présentes, le Médiateur percevra, sans considération du résultat de la médiation, une rémunération calculée comme suit :

- dossier éligible : 120 € H.T
- dossier non éligible : 60 € H.T
- remise et présentation du rapport annuel : 300 € H.T.

A cet effet, le Médiateur adressera à la Banque mensuellement et à terme échu une facture d'honoraires. Ces factures d'honoraires seront payées au Médiateur par la Banque 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 7 : 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 6 mars 2024 et prendra fin en date du 5 mars 2027.

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 (CECMC).

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

Article 8 : 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 signifiée 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 9 : 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 Banque et de ses filiales 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 Banque décline toute responsabilité à cet égard et notamment en cas de contrôle par l'administration fiscale.

Article 10 : 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 11 : 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 Banque 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 12 : 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 Banque. 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 Banque.

Le Médiateur est conventionnellement tenu au secret professionnel au même titre que la Banque CEJDF. 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 13 : 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 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 14 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 15: 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 des juridictions parisiennes.

Article 16 : 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 : Christophe BLANC

Pour la Banque : Didier PATAULT

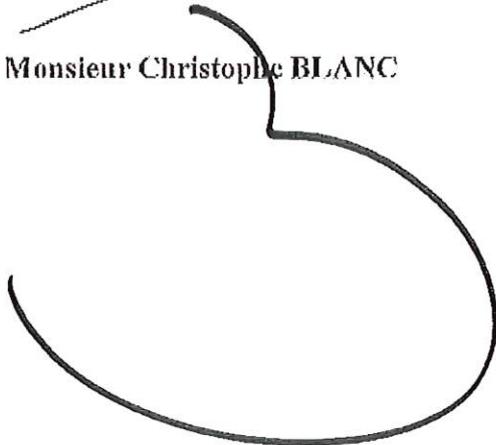
Fait à PARIS, le 6 mars 2024

En deux exemplaires originaux

Pour La Banque, Monsieur Didier PATAULT



Le Médiateur, Monsieur Christophe BLANC



Annexe 1 : Etablissements dont la médiation est prise en charge par le médiateur

1/Médiation de la consommation :

- La CAISSE D'EPARGNE ET DE PREVOYANCE ILE-DE-FRANCE, Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier - Société anonyme à Directoire et à Conseil d'Orientation et de Surveillance au capital de 2 375 000 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 382 900 942, et dont le siège social est sis 19 rue du Louvre 75001 Paris
Code Etablissement : 17515
- la BANQUE BCP, Société par Actions simplifiée au capital de 120.748.063 euros, dont le siège est à PARIS (75001), 16 rue Hérold, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 433 961 174 RCS PARIS
Code Etablissement : 12579

2/Médiation bancaire :

- BANQUE DE TAHITI, Société anonyme au capital de 2.514.666.000 XPF - Siège Social : 38, rue François Cardella 98713 Papeete Tahiti – Polynésie Française - RCS Papeete n°6833 B
Code Etablissement : 12239
- BANQUE DE NOUVELLE CALÉDONIE, Société Anonyme au capital de 12.097.944.000 XPF - Siège social : 10, avenue du Maréchal Foch Nouméa, Nouvelle-Calédonie - RCS NOUMEA : B 047 688
Code Etablissement : 14889