

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 2025**

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 2025

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 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'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, il est possible de suivre l'évolution des dossiers.

Tout d'abord, il convient de souligner que le nombre de dossiers reçus a presque doublé, passant de 782 en 2024 à **1 482 en 2025**.

Ainsi, pour ces 700 réclamations supplémentaires, l'augmentation est de près de **74 %** pour les réclamations recevables (*1 018 en 2025 contre 585 en 2024*) et de **135.5 %** pour les réclamations irrecevables (*464 en 2025 contre 197 en 2024*).

Toutefois, **il est important de préciser que ces chiffres sont faussés par le fait que le médiateur actuel a repris cette médiation en cours d'année 2024, le comparatif n'est donc pas forcément pertinent.**

Par exemple, en 2023, le nombre de dossiers reçus était de 1 120.

Par ailleurs, il est à noter qu'en 2025, sur les 1 482 réclamations reçues, **sept concernent des entrepreneurs individuels**, dont quatre se sont révélées recevables et trois irrecevables. Cela laisse penser que la médiation pourrait être méconnue des entrepreneurs individuels, alors qu'elle leur est également accessible.

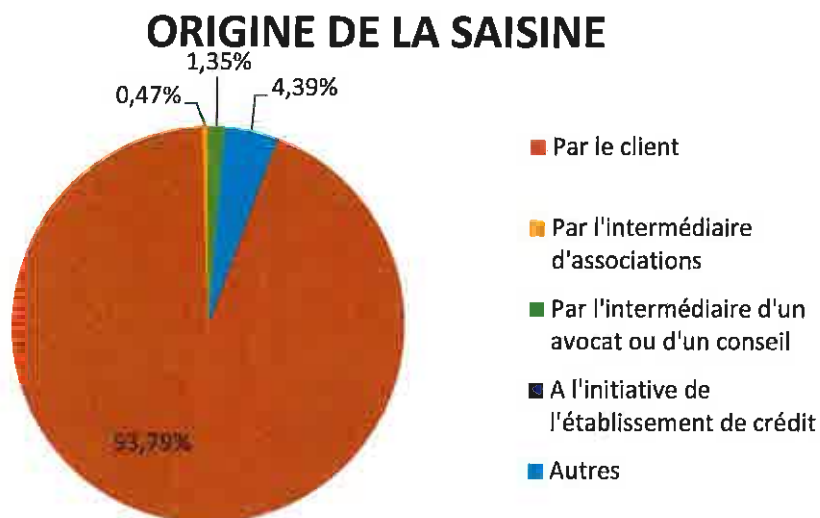
3 - Origine de la saisine

Dans la très grande majorité des cas, la saisine est à l'initiative directe des clients (*plus de 93.80 % 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	1 390	93.80%
Par l'intermédiaire d'associations	7	0.47%
Par l'intermédiaire d'un Avocat ou d'un Conseil	20	1.35%
A l'initiative de l'établissement de crédit	0	0 %
Autres *	65	4.38%

TOTAL	1 482	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 s'effectuent exclusivement par écrit, que ce soit par courrier, par courriel ou via le site du médiateur, sur lequel **949 saisines** ont été enregistrées.

En revanche, seules **270 saisines ont été reçues par voie postale** et **263 par courriel**, ce qui démontre que le site constitue un canal de saisine privilégié pour les clients qui en ont compris l'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)	1 018*	68.69%
Réclamation dans le champ de compétence mais jugées irrecevables parce que les	201*	13.56 %

recours internes n'avaient pas été épuisés		
Réclamations estimées hors du champ de la compétence du Médiateur	263	17,75 %
Total des réclamations reçues	1 482	100%

**dont 219 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur*

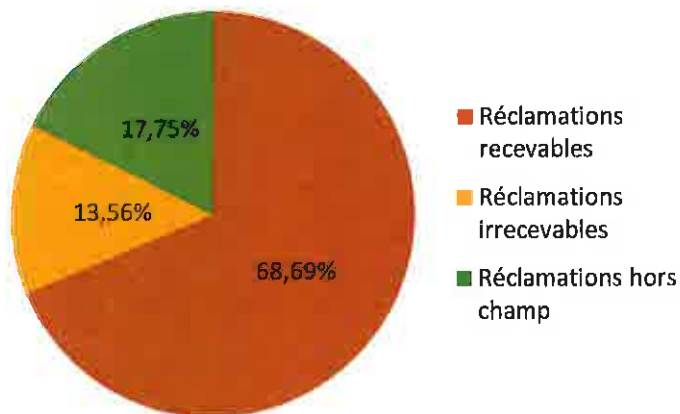
**dont 17 situations réglées ne donnant plus lieu à médiation*

**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 considérées comme hors du champ de compétence** concernent majoritairement des dossiers en cours d'instruction, c'est-à-dire encore dans le délai de deux mois requis avant de pouvoir être qualifiés de recevables à la médiation, ainsi que des comptes professionnels.

TYPE DE RECLAMATIONS



Répartition par mois :

MOIS	OUI	OUI EN %	NON	NON EN %
Janvier	106 ⁽³²⁾	10.41%	33 ⁽⁵⁾	7.11%
Février	74 ⁽²⁸⁾	7.27%	38 ⁽¹⁾	8.19%
Mars	65 ⁽¹³⁾	6.39%	43	9.27%
Avril	71 ⁽¹³⁾	6.97%	47 ⁽²⁾	10.13%
Mai	72 ⁽¹⁵⁾	7.08%	45 ⁽²⁾	9.70%
Juin	64 ⁽¹¹⁾	6.29%	29	6.25%
Juillet	74 ⁽²¹⁾	7.27%	45 ⁽³⁾	9.70%
Août	66 ⁽¹²⁾	6.49%	29	6.25%
Septembre	108 ⁽²³⁾	10.60%	34	7.33%
Octobre	125 ⁽¹⁴⁾	12.28%	52 ⁽²⁾	11.20%
Novembre	108 ⁽¹⁸⁾	10.60%	29 ⁽¹⁾	6.25%
Décembre	85 ⁽¹⁹⁾	8.35%	40 ⁽¹⁾	8.62%
TOTAL	1 018⁽²¹⁹⁾	100%	464⁽¹⁷⁾	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

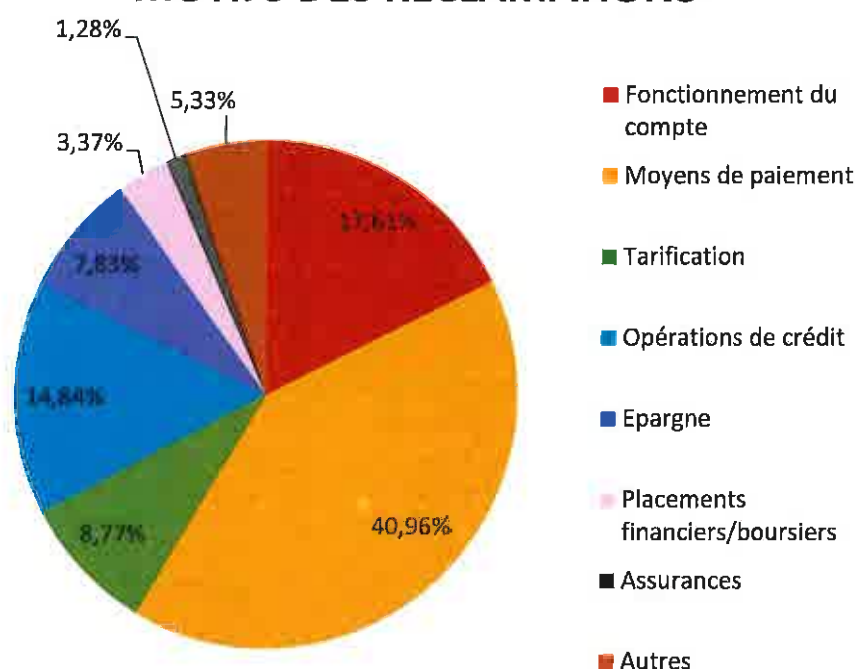
5 - Analyse qualitative

Analyse / thèmes de réclamation :

THEMES	NOMBRE DE DOSSIERS RECUS	%	NOMBRE DE DOSSIERS JUGES RECEVABLES ET TRAITES PAR LE MEDIATEUR
Fonctionnement du compte : 17.61%			
Ouverture, clôture, transfert de compte	245	16.53%	132
Découvert autorisé/non autorisé	14	0.94%	7
Interdiction bancaire	2	0.13%	0
Contestations d'écritures...	0	0%	0
Moyens de paiement : 40.96%			
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse)	492	33.20%	424
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification)	32	2.16%	13
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	83	5.60%	63
Tarification : 8.77%			
Tarification / fonctionnement de compte de dépôt	130	8.77%	82
Tarification / fonctionnement de compte titres	0	0%	0
Tarification / autres (frais bancaires)	0	0 %	0

Opérations de crédit : 14.84%			
Refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de renégociation...	220	14.84%	142
Epargne : 7.83%			
CEL, PEL, PEA, PEP, produits d'épargne réglementée...	116	7.83%	80
Placements financiers et boursiers : 3.37%			
Opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...	50	3.37%	30
Assurances : 1.28%			
	19	1.28%	10
Autres : 5.33%			
	79	5.33%	35
TOTAL	1 482	100 %	1 018

MOTIFS DES RECLAMATIONS



Par rapport à l'année dernière, l'augmentation des réclamations, quel que soit leur sujet, est remarquable. Certains motifs ont même doublé par rapport à 2024 :

- Fonctionnement du compte : **143** en 2024 contre **261** en 2025
- Opérations de crédit : **105** en 2024 contre **220** en 2025
- Tarification : **55** en 2024 contre **130** en 2025
- Épargne : **55** en 2024 contre **116** en 2025
- Assurances : **11** en 2024 contre **19** en 2025
- Placement : **31** en 2024 contre **50** en 2025
- Autres : **26** en 2024 contre **79** en 2025

Les problématiques liées aux moyens de paiement (*fraudes avérées ou suspectées*) sont celles qui ressortent le plus, **représentant près de la moitié des réclamations (40,96 %)**. Ce taux est toutefois en diminution par rapport à 2024, où il s'élevait à 45,52 %

Avis rendus :

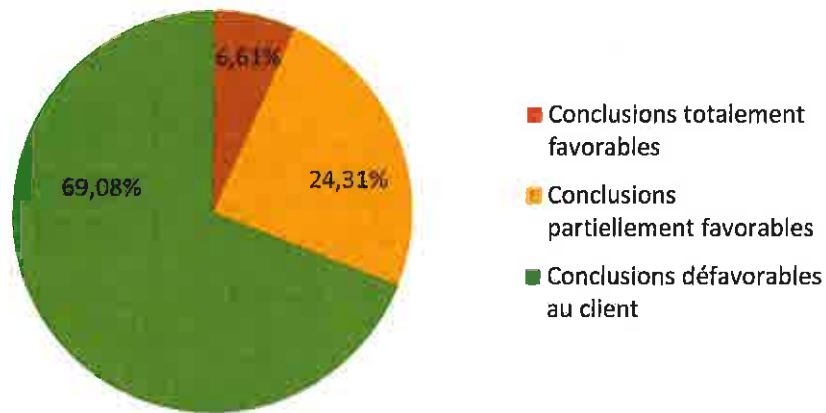
CONCLUSIONS	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Totalement Favorables au client	31	6.61%
Partiellement Favorables au client	114	24.31 %
	324	69.08 %

Défavorables au client		
TOTAL	469*	100 %

**Il faut ajouter à ce nombre 219 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur.*

N.B : Attention, ces chiffres, arrêtés au 1^{er}/04/2026, ne tiennent pas compte de l'ensemble des avis rendus par le médiateur.

NATURE DES CONCLUSIONS DU MEDIATEUR



Il est à noter que le taux de conclusions d'avis défavorables au client a diminué légèrement, **passant de 70.31 % en 2024 à 69.08 % en 2025.**

Cette baisse s'explique par une augmentation du taux de conclusions partiellement favorables au client, qui est passé **de 16.25 % à 24.31 % en 2025.**

Toutefois, on constate une diminution des conclusions totalement favorables passant **13.44 % à 6.61 % en 2025.**

Au total, le taux de conclusion favorable est de 31 %.

Un effort important a été consenti pour élargir les indemnisations des clients, effort qui se poursuivra en 2026, avec pour objectif d'atteindre un taux proche de 40 % de réponses favorables aux clients qui reste l'objectif.

Pour information, dans les autres médiations bancaires gérées par le médiateur, **ce taux varie généralement entre 31 % et 41.8 %.**

Il convient également de souligner qu'en 2025, un nombre très élevé de situations a été réglé entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur : **218 situations en 2025 contre 129 en 2024.** Cela montre que la saisine du médiateur a souvent été un facteur déclencheur pour que la banque puisse trouver une solution.

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 résoudre la problématique du client. En soi, cela constitue une évolution positive, même s'il aurait été préférable, d'un point de vue commercial, de répondre plus tôt aux sollicitations du client.

Aspects financiers :

	MONTANT DU PREJUDICE INVOQUE	MONTANT DES RETROCESSIONS ET INDEMNISATIONS
Minimum par dossier	20 €	20 €
Maximum par dossier	36 900 €	5 000 €
Moyenne	2 528,23 €	764,53 €

N.B : Attention, ces chiffres, arrêtés au 1^{er}/04/2026, ne tiennent pas compte de l'ensemble des avis rendus par le médiateur.

6 – Exemples de médiation

1^{er} cas « L'escroquerie à l'enfant » :

Le client conteste le refus de la banque de procéder au remboursement d'une somme de 2 000 euros, versée à la suite d'une escroquerie dont il affirme avoir été victime.

Selon les éléments du dossier, il a reçu un SMS d'un individu se faisant passer pour son enfant, indiquant avoir changé de numéro après avoir cassé son téléphone.

La conversation s'est poursuivie via l'application WhatsApp, au cours de laquelle l'escroc a indiqué rencontrer des difficultés financières urgentes et a transmis un relevé d'identité bancaire (IBAN) afin de recevoir un virement.

Le client a alors effectué un virement de 2 000 euros vers le compte communiqué, après avoir validé l'ajout du bénéficiaire ainsi que l'opération via le dispositif d'authentification forte SECUR'PASS.

Une seconde demande de virement a ensuite été formulée, ce qui a suscité un doute.

Après vérification auprès de son enfant, le client a compris qu'il s'agissait d'une escroquerie, communément appelée « escroquerie à l'enfant », consistant à usurper l'identité d'un proche afin d'obtenir des fonds.

Toutefois, le client a bien validé l'opération au moyen d'un dispositif de sécurité conforme aux exigences réglementaires, rendant le virement irrévocable.

Une demande de rappel des fonds « RECALL » a été effectuée, mais sans succès, faute de réponse du bénéficiaire.

Dans ce contexte, le médiateur a demandé, à titre exceptionnel, à la banque de rembourser la totalité du préjudice, soit 2 000 euros, compte tenu des circonstances et de l'âge du client.

Cette solution a été acceptée par le client mais refusée par la banque.

2^{ème} cas : « Frais d'indemnité » :

Le client conteste la gestion et le suivi de sa demande de rachat total d'un contrat d'assurance vie.

Il indique avoir perçu les fonds avec un retard de 18 jours et conteste le geste commercial proposé par la banque, d'un montant de 350 euros, estimant que le préjudice subi est supérieur.

Après analyse du dossier, il ressort que le client a sollicité le rachat total de son contrat d'assurance vie et a, par la suite, fait part de difficultés dans le traitement de sa demande, estimant que le délai était dépassé et sollicitant le versement d'indemnités de retard.

Il ressort toutefois que le dossier complet de rachat n'a été transmis que postérieurement à la demande initiale. À compter de la réception d'un dossier complet, l'organisme assureur disposant d'un délai réglementaire de 30 jours pour procéder au versement des fonds.

En l'espèce, le rachat a été effectué dans ce délai.

Par ailleurs, il apparaît que certaines démarches annexes et transmissions d'éléments ont été réalisées de manière échelonnée, ce qui a pu contribuer à allonger la perception globale du délai par le client.

Dans ces conditions, aucun manquement ne peut être retenu quant au respect des délais réglementaires de traitement.

Toutefois, au regard des circonstances, le médiateur propose l'octroi d'une indemnité d'un montant de 700 euros en réparation du préjudice subi.

Cette solution a été acceptée par le client mais refusée par la banque.

3^{ème} cas « Virement frauduleux » :

Le client conteste le refus de remboursement opposé par l'établissement bancaire concernant un virement bancaire d'un montant de 4 882 euros, réalisé suite à une escroquerie.

Il ressort des éléments du dossier que, le 27 mars 2025, deux virements ont été initiés depuis les comptes du client vers un bénéficiaire nouvellement ajouté.

Ces opérations, d'un montant respectif de 1 996 euros et 2 886 euros, ont toutefois été rejetées le jour même et intégralement recréditées.

Le 28 mars 2025, un nouveau virement, d'un montant total de 4 882 euros, a été exécuté vers un autre bénéficiaire également récemment enregistré.

Le client a immédiatement signalé la situation à son agence bancaire, ce qui a conduit à la mise en opposition du compte. Une plainte a été déposée le lendemain et une procédure de rappel de fonds a été engagée. Malgré ces démarches, la banque a notifié son refus de remboursement.

Néanmoins, il ressort que les opérations litigieuses, y compris l'ajout des bénéficiaires, ont été réalisées via l'espace de banque à distance du client et validées au moyen d'un dispositif d'authentification forte.

Par ailleurs, dès le signalement des faits, l'établissement bancaire a procédé aux mesures de sécurité nécessaires, notamment la réinitialisation des accès et l'engagement d'une procédure de récupération des fonds.

Dans ces conditions, le médiateur considère que les opérations contestées ne peuvent être qualifiées d'opérations non autorisées, dès lors qu'elles ont été validées selon les procédures de sécurité requises.

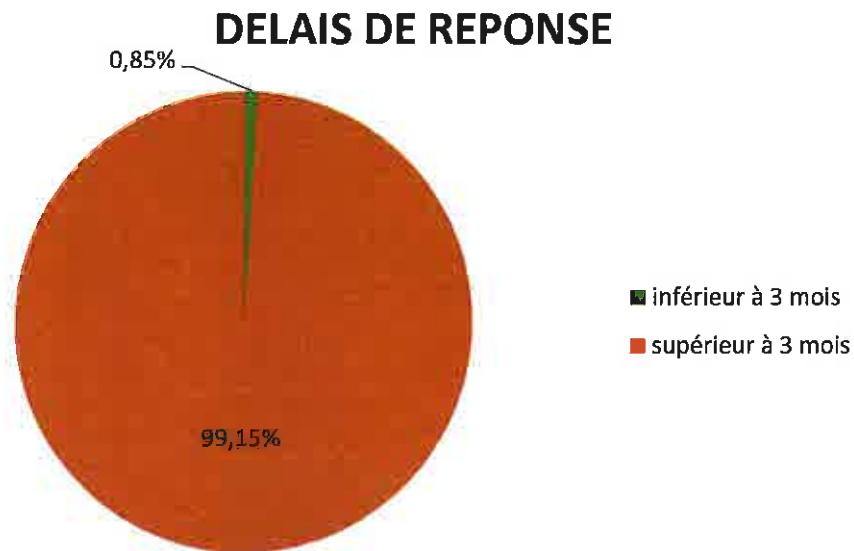
Toutefois, au regard des circonstances du litige et à titre exceptionnel, le médiateur a demandé le remboursement partiel de 3 000 euros.

Cette solution a été acceptée par le client et également par la banque.

7 - Délais de réponse du Médiateur

DELAI MOYEN DE REPONSE	NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNES	%
Inférieur à 3 mois	4	4.37 %
Supérieur à 3 mois	465	95.63 %
TOTAL	469*	100%

**Il faut ajouter à ce nombre 219 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du Médiateur.*



Les délais moyens ont fortement augmenté et continuent de s'allonger. Cette évolution s'explique par une hausse importante du nombre de dossiers, avec une augmentation d'environ 74 % des réclamations recevables traitées par le médiateur, dans l'ensemble de ses médiations.

À ce jour, **le délai moyen entre les décisions de recevabilité des demandes et la clôture des médiations s'élève à 128 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 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	61	50.41 %
AVIS NON SUIVI	60	49.59 %
TOTAL	121	100%

Concernant le suivi par la banque des avis rendu par le médiateur, 61 ont été suivis contre 60 non suivis, ce qui reflète un équilibre global, avec une légère tendance positive en faveur de la mise en œuvre des décisions.

b) Par le consommateur

En 2025, on calcule **112 refus de la part des consommateurs** concernant 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.

Par ailleurs, **113 avis ont été acceptés par les consommateurs**, ce qui constitue un signal positif, traduisant une légère majorité d'adhésion aux décisions rendues.

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

Cette analyse porte principalement sur la Banque BCP, les données relatives aux autres établissements étant très limitées.

La Banque de Tahiti ne compte que 3 réclamations, dont 2 recevables, ayant donné lieu à une décision totalement favorable et acceptée par le client et une défavorable.

De son côté, la Banque de Nouvelle-Calédonie enregistre 4 dossiers éligibles, dont 2 ont abouti à des conclusions totalement favorables et 2 à des décisions défavorables.

Il convient toutefois de souligner que, pour ces filiales, le nombre de réclamations reste faible. Néanmoins, une nette augmentation est observée, alors qu'en 2024 ces réclamations pouvaient être quasi inexistantes.

Concernant la médiation de la Banque BCP, on peut constater sur l'année 2025 une évolution dans le traitement des réclamations.

En effet, sur les mois de **janvier et février**, 4 dossiers éligibles ont été enregistrés, donnant lieu à 2 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur et 2 décisions défavorables.

En **avril**, 1 dossier a été jugé non éligible à la médiation, tandis que 3 dossiers éligibles ont été traités, aboutissant à 2 situations réglées entre la recevabilité de la demande et l'émission de l'avis du médiateur et 1 décision défavorable.

En **mai**, 2 dossiers éligibles ont été recensés, avec 1 décision partiellement favorable et 1 décision défavorable.

En **juin**, 2 situations ont été réglées sans recours à la médiation, et 1 dossier éligible a donné lieu à une décision défavorable.

En **juillet**, 3 dossiers éligibles ont été traités, aboutissant à 2 décisions défavorables et 1 décision partiellement favorable. En août, 2 dossiers éligibles ont conduit à 2 décisions défavorables.

Enfin, en **septembre et octobre**, chacun des deux mois compte 1 dossier éligible, ayant donné lieu respectivement à une décision défavorable et à une décision totalement favorable.

Les mois de **mars, novembre et décembre** n'ont, quant à eux, enregistré aucune réclamation.

En conclusion, le bilan de la médiation pour la Banque BCP sur la période considérée met en évidence un volume limité de dossiers éligibles, mais une répartition globalement équilibrée des décisions. Plusieurs situations ont pu être réglées en amont de la médiation, tandis que les décisions rendues se partagent entre issues favorables, partiellement favorables et majoritairement défavorables.

Malgré ce nombre restreint de dossiers, les données font apparaître des signaux encourageants, notamment avec une progression des situations résolues et des décisions favorables.

Données relatives à la Banque BCP :

	2024	2025
Nombre de dossiers éligible à la médiation	11	21 ⁽⁶⁾
Nombre de dossiers non éligible à la médiation	0	3 ⁽²⁾
Total	11	24⁽⁸⁾

() : 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

Année	Totalement Favorable	Partiellement favorable	Défavorable
2024	2	1	4
2025	7 ⁽⁶⁾	2	12

9. 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'IA 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 de la Caisse d'Epargne Ile de France

P.J. : - *contrat de mission du médiateur en date du 06 mars 2024*

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'Établissement 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 CEIDF (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 CREDIT 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'envoi, 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 prévue 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 L'hooh.

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

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

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

Il s'oblige à informer sans aucun délai, par écrit et à l'avance, la 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 € I.T.
- dossier non éligible : 60 € I.T.
- remise et présentation du rapport annuel : 300 € I.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 cosommateur 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 composée des lois et réglementations applicables en matière de protection des Données Personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), ainsi que toute législation ou réglementation relative à la protection des Données Personnelles et recommandation de l'autorité de contrôle compétente (CNIL pour la France) applicable aux traitements effectués en application du présent Contrat.

Article 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

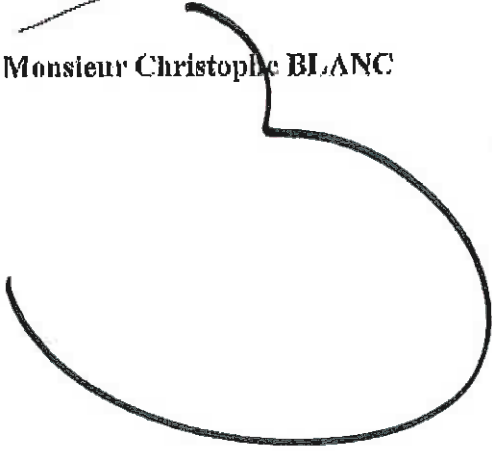
Fait à PARIS, le 6 mars 2024

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 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
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 CALEDONIE, 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