



MÉDIATION

Dispositif national adossé à la FNBP

RAPPORT ANNUEL 2024

SOMMAIRE

1 INTRODUCTION DE LA MÉDIATEURE

Vue d'ensemble

1. Désignation de la médiatrice en 2022
2. L'équipe du Service de la Médiation à la fin de 2024
3. Les activités spécifiques de la médiatrice en 2024

6 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024

- 7 Chiffres clés de la médiation
- 8 Examen de la recevabilité des demandes
- 10 Examen des propositions de la médiatrice
- 15 Etude de cas par thématique
- 26 Préconisations de la médiatrice

29 PROSPECTIVE 2025

30 ANNEXES

- 1 Présentation des saisines 2024
- 2 Convention d'adhésion au service de médiation
- 3 Charte de la Médiation
- 4 Liste des établissements adhérents
- 5 Information de saisine

INTRODUCTION de la MÉDIATEURE

Cette année 2024 se caractérise par la forte augmentation du nombre de demandes de médiation (+ 29%), par la forte croissance du nombre de dossiers recevables (+21%) et la part très prépondérante (60%) prise par les demandes relatives aux moyens de paiement, particulièrement par les moyens de paiement en ligne.

Au-delà de l'élargissement récent des compétences de la médiation bancaire, à savoir politique de tarification et crédits, cette augmentation atteste d'une meilleure connaissance de la médiation par les clients des banques adhérentes, qui sont informés de l'existence de la médiation, pour tenter un règlement amiable de leurs litiges.

Le thème des moyens de paiement domine très largement parmi les demandes recevables (69% des demandes de médiation recevables en 2024 sont relatives aux moyens de paiement) et le travail sur les litiges relatifs aux moyens de paiement à distance constitue l'activité principale de l'équipe autour de la Médiateure,

Au total, la portée réparatrice reste significative puisque plus du quart des propositions ont été acceptées par les deux parties, sur le total des dossiers clos en 2024, alors que les banques adhérentes en ont accepté 61%.

1. Désignation de la Médiateure en 2022.

Après le départ de Monsieur SAINTOURENS le 30 septembre 2021, j'ai pris la relève dans la fonction de Médiateur auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires, à compter du 1er octobre 2021, en signant un contrat de mission avec la FNBP, à la suite du contrat de médiateure d'entreprise qui me liait à la BPVF depuis 2016.

Après la signature du contrat avec la FNBP, j'ai adressé ma candidature pour l'agrément, à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) en lui communiquant mon dossier. J'ai été auditionnée le 22 juin 2022 par la CECMC. A l'issue de cette procédure, le Président de la CECMC a donné une réponse favorable à ma demande d'agrément par une lettre en date du 8 juillet 2022.

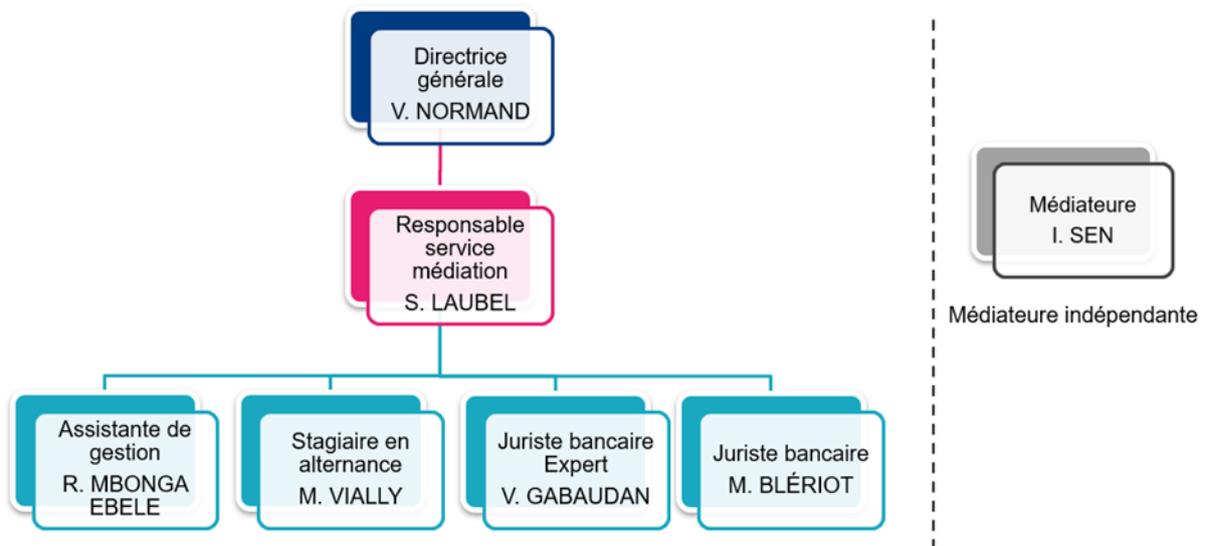
Mon contrat de mission de Médiateure s'est terminé en fin d'année 2024. Cela m'a conduit à conclure un nouveau contrat de mission de trois ans avec la FNBP au début de 2025, et à poser ma candidature pour le renouvellement de mon agrément, auprès de la CECMC.

2. L'équipe du Service de la médiation et ses outils

Au cours de ces années d'exercice de cette mission, l'équipe du Service de la médiation s'est étoffée du fait de l'accroissement sensible de l'activité de médiation. Cet accroissement découle de l'augmentation très forte des demandes et en leur sein, des dossiers recevables particulièrement pour la thématique des moyens de paiement à distance.

L'équipe qui assure la gestion des flux s'est vu attribuer une stagiaire alternante, tandis que deux juristes ont été recrutées pour l'instruction des dossiers et la rédaction des propositions de solution en janvier 2023 et en novembre 2023.

En fin d'année 2024, l'équipe est donc composée de 4,6 ETP (Equivalent Temps Plein), en plus de moi-même, qui assume la responsabilité des avis de recevabilité et des propositions de solution adressées aux clients-consommateurs.



L'équipe reste en attente d'un outil de workflow qui devrait permettre de suivre un dossier de bout en bout, fluidifier l'ensemble de ses activités et rendre le travail en commun plus efficace parce que mieux coordonné dans cet outil.

Par ailleurs, il convient de souligner que l'équipe du Service de la Médiation a organisé une journée des correspondants et référents, le 28 janvier 2024, à Paris dans les locaux de la FNBP. Il s'agissait de proposer aux représentants des banques adhérentes au service de médiation de la FNBP, des échanges sur les thèmes dominants des demandes de médiation, et sur les difficultés, questions ou nuances du processus de médiation et des propositions de solution.

Les correspondants et référents présents ont émis une appréciation positive de cette journée d'échanges d'idée et de bonnes pratiques, particulièrement en matière de moyens de paiement à distance avec authentification forte, sur lesquels la Cour de cassation ne s'était pas encore prononcée.

Je tiens à remercier tous les membres de l'équipe pour leur implication soutenue et régulière dans le travail, dans l'objectif d'un processus de médiation efficace et respectueux des parties, et dans l'organisation de la réunion annuelle des correspondants et référents bancaires.

3. Les activités spécifiques de la Médiatrice en 2024.

Au cours de l'année 2024, la Médiatrice a participé avec les deux juristes de l'équipe, aux formations sur la jurisprudence et sur les échanges de bonnes pratiques organisées par le Cercle des Médiateurs Bancaires. En outre, elle a participé :

- au Rendez-vous de la médiation de la consommation organisé par le CECMC le 19 décembre 2024, qui a permis des échanges entre médiateurs de divers secteurs d'activité d'une part, entre médiateurs et membres de la CECMC et de son secrétariat, assuré par la DGCCRF d'autre part ;
- à la réunion de bilan de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) sur l'application des recommandations de l'OSMP (Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement) publiées le 15 mai 2023, qui constitue un guide en matière de moyens de paiement à distance ;
- à une journée sur les Moyens de Paiement organisée par l'Université de Strasbourg le 18 décembre 2024, qui a permis de confronter les spécialistes de la doctrine avec les derniers arrêts de la Cour de

cassation et des cours d'appel en matière de moyens de paiement d'une part, d'appréhender les apports de la future Directive des Services de Paiement dite DSP3 d'autre part.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Conformément à l'article R.614-2 du Code de la consommation, la Médiateure communique des données chiffrées dans le cadre de son rapport annuel d'activité.

Pour l'année 2024, le dispositif national de médiation adossé à la Fédération Nationale des Banques Populaires a administré la gestion des dossiers de médiation pour 12 établissements bancaires :

- Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique (BPACA) ;
- Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne (BPALC) ;
- Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes (BPAURA) et sa filiale Banque de Savoie ;
- Banque Populaire Grand Ouest (BPGO) ;
- Banque Populaire du Nord (BPN) ;
- Banque Populaire Occitane (BPOC) ;
- Banque Populaire Rives de Paris (BPRI) ;
- Banque Populaire du Sud (BPS) et ses marques Banque Dupuy de Parseval, Banque Marze et CMM Méditerranée ;
- Banque Populaire Val de France (BPVF) ;
- BRED Banque Populaire ;
- CASDEN ;
- Crédit Coopératif.

- **CHIFFRES-CLÉS DE LA MÉDIATION**

POINTS A RETENIR

En 2024, le service de médiation a traité un total de 2,623 demandes, marquant une augmentation significative par rapport aux années précédentes.

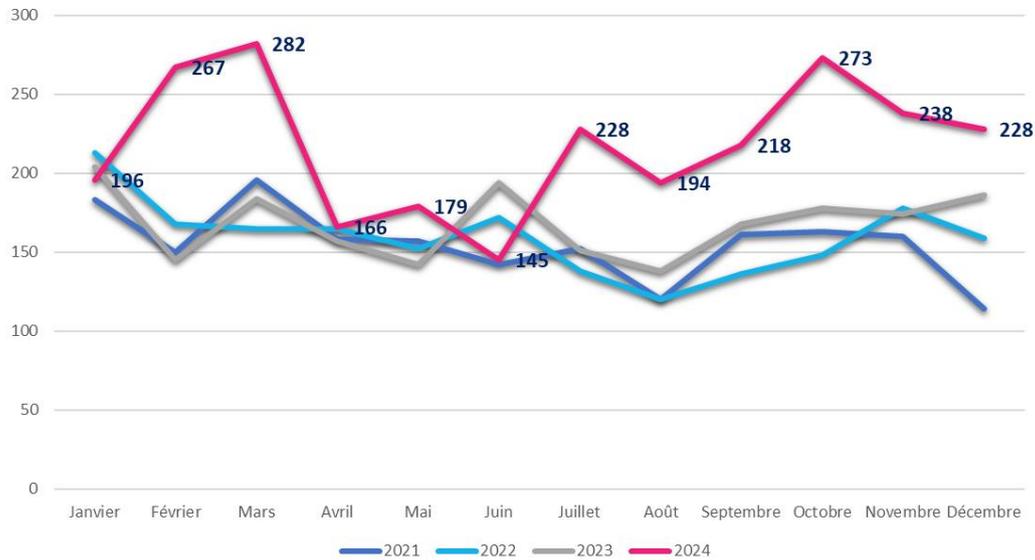
Parmi ces demandes, 60% ont été jugées recevables, ce qui témoigne de l'efficacité du processus de traitement. Les principaux motifs de médiation ont concerné les moyens de paiement (69%), le fonctionnement de compte (11%) et les opérations de crédit (8 %).

Les résultats de l'année 2024 montrent une tendance positive dans le traitement des demandes de médiation. En effet, en 2024, 61% des dossiers ont reçu des avis partiellement favorables aux clients, et 58% des avis traités ont été acceptés par les banques. Les délais de traitement se sont également améliorés, avec des solutions proposées dans un délai moyen de 159 jours contre 177 jours en 2023.

Examen de la recevabilité des demandes reçues

Évolution mensuelle des demandes reçues

En examinant les données de 2021 à 2024, on peut observer une tendance générale à la hausse pour certains mois, particulièrement en 2024.

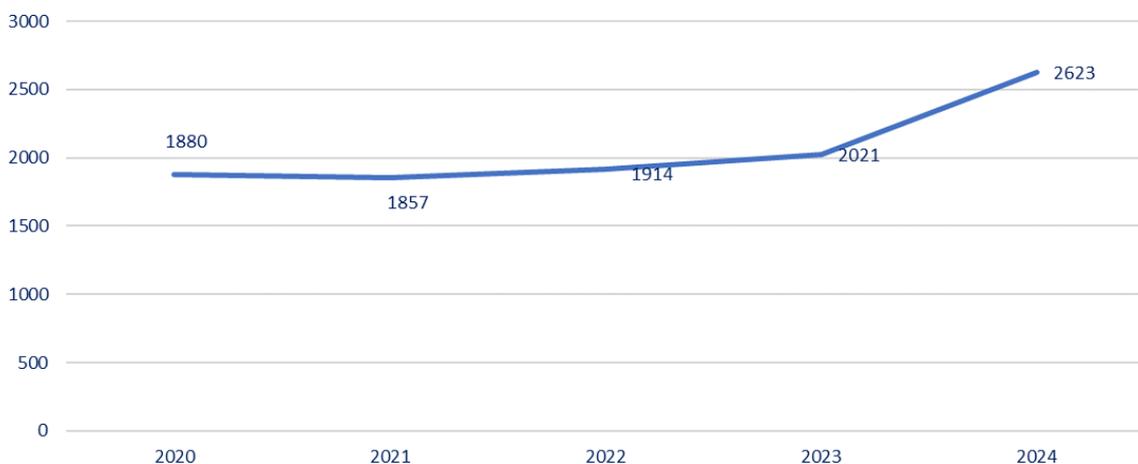


Les chiffres pour l'année 2024 montrent une augmentation marquée dans les premiers mois, avec des pics significatifs en février (267), mars (282) puis un total de 273 en octobre.

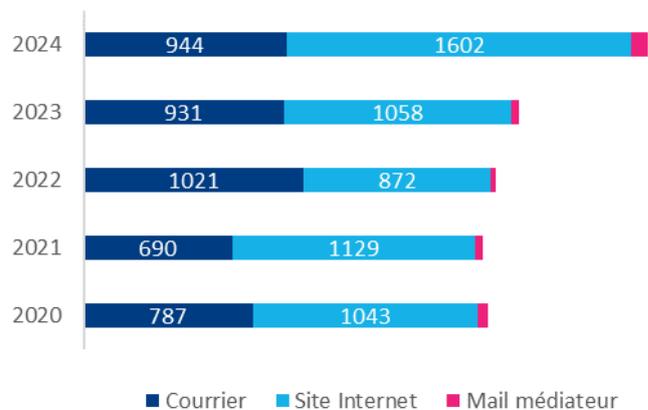
Les données montrent une tendance générale à la hausse des valeurs mensuelles, particulièrement en 2024, ce qui souligne un changement dans la dynamique des activités avec une modification de la saisonnalité qu'il est difficile d'expliquer.

Nombre et recevabilité des demandes

Le nombre des demandes a augmenté de manière significative, passant de 1880 en 2020 à 2623 en 2024, soit une augmentation de 40% en cinq ans. L'essentiel de la hausse est concentré entre 2023 et 2024, avec une augmentation de 29%, ce qui indique un intérêt croissant pour le dispositif de médiation et / ou une augmentation de la sensibilisation à ce service offert aux clients consommateurs, dans le contexte d'une prégnance des fraudes dans les moyens de paiement à distance.



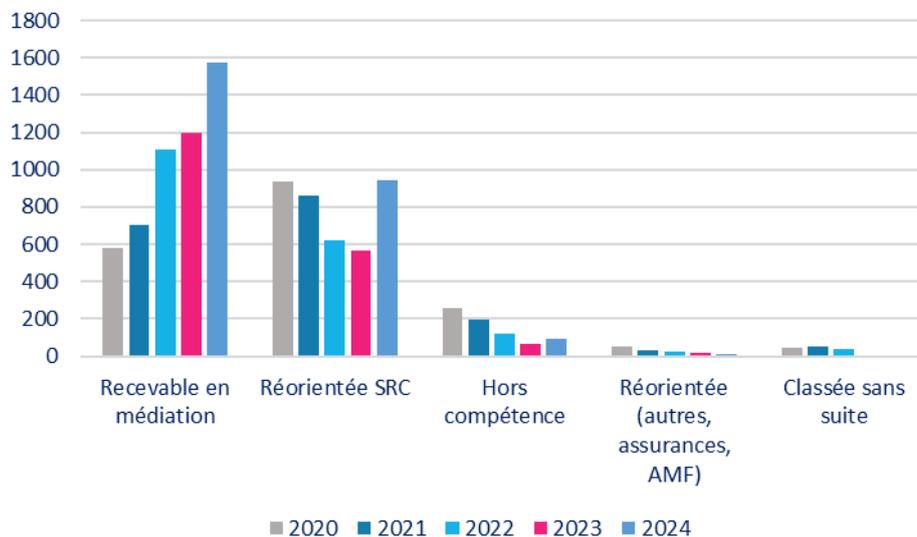
En 2024, le site Internet est clairement le canal le plus utilisé, avec 1610 demandes reçues, soit plus de 61% des demandes. Le courrier reste un canal important, mais son utilisation semble stagner, tandis que le courriel du médiateur, bien que moins utilisé en comparaison, montre des signes de reprise.



Bien que le courrier et le courriel du médiateur montrent des tendances fluctuantes, le site Internet est devenu le canal dominant en 2024.

Tendance des demandes recevables :

Les demandes recevables ont également augmenté de manière notable, passant de 1200 en 2023 à 1447 en 2024. Cela représente une augmentation de 21%, ce qui, au-delà de l'augmentation du volume de demandes, suggère une amélioration potentielle dans la qualité des demandes soumises ou dans la confiance des clients en la capacité à traiter leurs demandes.



Ratio des demandes recevables par rapport aux demandes reçues :

En 2020, le ratio des demandes recevables par rapport aux demandes reçues était de 30.8% (581/1880). Ce ratio a progressivement augmenté chaque année, atteignant 60% en 2024 (1572/2623). Le taux de recevabilité des demandes s'améliore, en relation avec une meilleure adéquation entre les demandes et les critères de recevabilité, et avec une augmentation de la qualité des demandes soumises.

Le nombre de "Recevables en médiation" montre une tendance à la hausse significative, passant de 583 en 2020 à 1572 en 2024, soit une augmentation significative de 170% en cinq ans, alors que le pourcentage correspondant pour les demandes n'est que de 40%.

Les "Réorientées SRC" montrent une baisse significative de 936 en 2020 à 563 en 2023, suivie d'une remontée à 943 en 2024. La remontée de 2024 reflète un changement dans les procédures de traitement des cas comme la limite de deux mois laissés à la banque avant la saisine pour répondre, et une variation dans les types de cas soumis à la médiation.

L'augmentation des "Recevables en médiation" est un signe positif de la place de la médiation comme processus connu des clients pour traiter des litiges, tandis que la baisse des cas hors compétence et des réorientations suggère une amélioration de compréhension des processus de la part des clients.

Médiation : examen des propositions de la Médiateure

Les principaux thèmes de médiation concernent les moyens de paiement (69%), le fonctionnement de compte (11%) et les opérations de crédit (8%), ce qui diffère peu de la structure de 2023 et reflète le maintien des préoccupations principales des clients demandeurs de médiation.

Tendances générales par tranche de montant :

Tranches	Vol dossier	Mtant moy	%	Commentaires
Inf à 300 €	61	165	5%	Cette tranche représente un faible volume et un montant moyen modeste, indiquant que les petites demandes sont peu fréquentes
de 300 à 500 €	56	388	5%	Similaire à la tranche précédente, cette catégorie a également un faible volume et un montant moyen modeste
de 500 € à 1 000 €	168	759	15%	Cette tranche montre un volume plus important, ce qui pourrait indiquer une demande croissante pour les montants intermédiaires. Le montant moyen est également plus élevé, reflétant des cas plus significatifs
de 1 000 € à 5 000€	550	2 495	49%	Cette tranche représente la majorité des dossiers (49%) et le montant moyen est également substantiel. Cela suggère que la plupart des demandes concernent des montants significatifs, ce qui pourrait être le cœur de l'activité
de 5 000 € à 10 000 €	155	7 081	14%	Bien que le volume soit inférieur à celui de la tranche précédente, le montant moyen est élevé, indiquant des demandes importantes mais moins fréquentes
Sup à 10 000 €	137	23 364	12%	Cette tranche a un montant moyen très élevé, ce qui indique que les cas qui y sont inclus sont de grande envergure. Bien que le volume soit relativement faible, leur impact financier est significatif

Propositions rendues

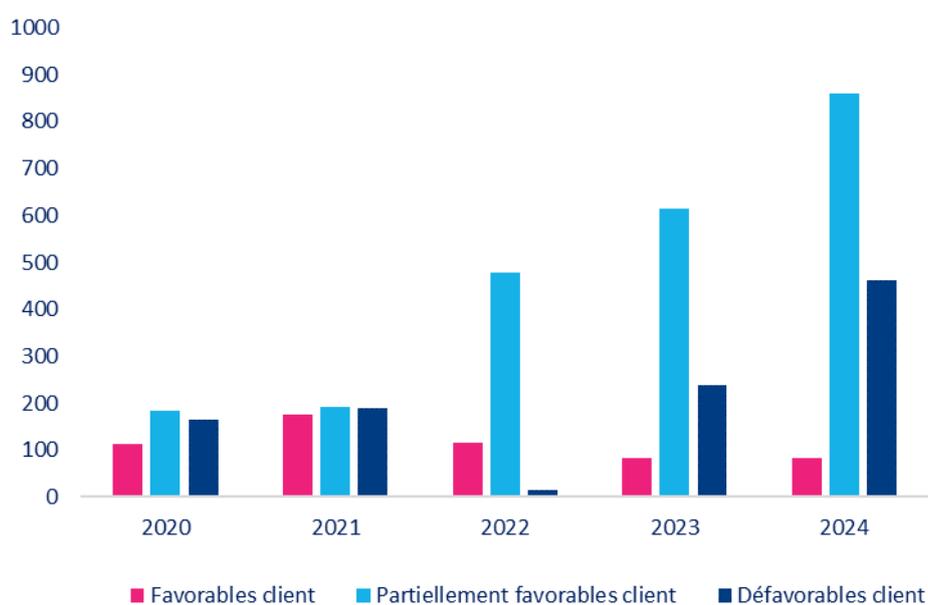
Les données montrent une augmentation sensible au fil des années, passant de 462 en 2020 à 1404 en 2024. Cela représente un triplement sur la période de cinq ans, ce qui est un indicateur très positif quant à la place de la médiation dans le traitement des litiges des clients-consommateurs.



La croissance est particulièrement marquée entre 2022 et 2023 (+54%), puis entre 2023 et 2024 (+50%), dont les facteurs seraient :

- Une augmentation de la demande pour la médiation, probablement en lien avec la thématique dominante des moyens de paiement à distance.
- Des initiatives de sensibilisation qui ont porté leurs fruits (banques, pouvoirs publics).
- Des améliorations dans les processus ou l'efficacité opérationnelle, qui ont permis de traiter plus de cas ou d'attirer plus de clients.

Structure des avis en fonction de la lecture du Client



Tendances générales par catégorie :

Les avis « favorables au client » ont connu une fluctuation notable. Après une augmentation de 113 en 2020 à 175 en 2021, les chiffres ont chuté à 116 en 2022, puis à 84 en 2023 avec une stabilité sur 2024, soit 6% des dossiers traités en 2024.

La catégorie des avis « partiellement favorables au client » montre une augmentation continue et significative, passant de 185 en 2020 à 859 en 2024. En 2024, cela représente 61% des dossiers traités.

Les demandes « défavorables au client » ont d'abord augmenté de 164 en 2020 à 188 en 2021, puis ont chuté de manière spectaculaire à 15 en 2022, avant de remonter à 462 en 2024, soit 33% des dossiers traités en 2024.

Les fluctuations de ces catégories sont essentiellement liées aux cas de Moyens de paiements qui représentent 69% des dossiers traités en médiation. En particulier, la croissance en 2023 et en 2024, des cas de « partiellement favorables au client » et des cas de « défavorables », est due à la prépondérance des avis en matière de moyens de paiement à distance. Dans ce champ, les requêtes des clients renvoient souvent à des fraudes par manipulation, qui ont entraîné des négligences graves ou des consentements, qui privent les clients, en droit, de remboursement mais conduisent à des gestes demandés en équité.

Suivi par les parties des avis rendus (dossiers clos au 31 12 2024)

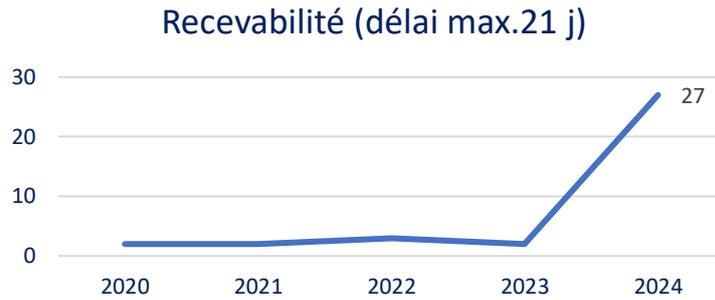
Sur le total de 1373 avis rendus avec dossiers clos au 31 12 2024, 41% des avis rendus sont suivis par les Clients en 2024 contre 52% en 2023. Cette proportion est insatisfaisante, mais elle renvoie à la proportion croissante des litiges liés aux moyens de paiement, aux exigences de droit pour les moyens de paiement à distance et aux difficultés rencontrées par les clients dans l'acceptation des règles de la DSP2 transposées dans le Code monétaire et financier : en particulier, dans le cas fréquent de la fraude au faux conseiller, les clients s'attendent à un remboursement de la banque parce qu'ils ont été manipulés par téléphone, alors que leur négligence grave avérée rend ce remboursement impossible en droit.

Sur le total de 1373 avis rendus avec dossiers clos au 31 12 2024, 67% des avis rendus sont suivis par les Banques adhérentes en 2024, contre 62% en 2023. Cette proportion en augmentation, mais elle n'est guère surprenante dans la mesure où la banque, qui connaît et applique les règles de droit, marque en général un intérêt commercial certain à l'acceptation du geste demandé en équité par la Médiateure. Cependant, certaines des banques adhérentes refusent le geste commercial dans le contexte du paiement à distance.

Seuls 25% des 1373 avis rendus avec dossiers clos trouvent une issue positive acceptée par les deux parties. Ce pourcentage s'avère insatisfaisant mais il est lié à la part prépondérante des litiges dus aux moyens de paiement à distance qui restent mal compris par les clients et qui conduisent une partie des clients à refuser l'avis qui ne les rembourse pas.

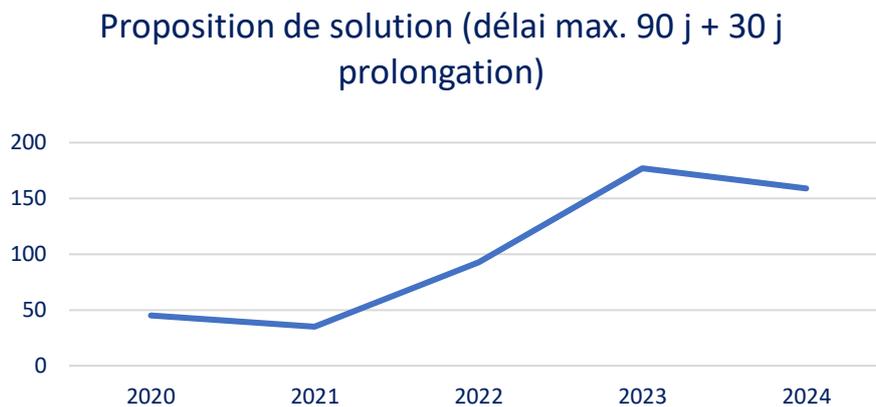
Délais

Le déroulement de la médiation est régi par les articles R.612-1 à R.612-5 du Code de la consommation. A réception de la demande de médiation, le médiateur dispose d'un délai de trois semaines (21 jours) pour informer le client de la recevabilité ou de la non-recevabilité de sa demande.



Les délais constatés pour la recevabilité se sont accrus du fait de la modification de l'équipe en charge de la gestion des flux, mais ils restent proches des exigences réglementaires.

Lorsque la demande de médiation est recevable, la proposition de solution doit être rendue au plus tard dans un délai de 90 jours, à compter de la date de notification de la recevabilité qui est adressée aux deux parties (art R.612-1 du Code de la consommation). Toutefois, en cas de litige complexe, la Médiateure peut être amenée à prolonger ce délai.



Le délai constaté pour l'émission des propositions de solution en 2024 continue de dépasser le délai autorisé mais s'est amélioré puisqu'il est de 159 jours, au regard des 171 jours constatés en 2023. Cette amélioration est liée au recrutement de deux juristes pour faire face à l'accroissement des demandes recevables : une juriste est arrivée au début de janvier 2023 et une seconde juriste est arrivée au début de novembre 2023, qui a rendu possible l'accroissement significatif du nombre des dossiers traités.

ETUDES DE CAS

Le thème des moyens de paiement qui s'avère tout à fait prépondérant dans les travaux de médiation en 2024, fera l'objet d'exemples plus nombreux afin que cette étude de cas reflète l'activité effective de l'année 2024.

Cas relatifs aux moyens de paiement (69% des demandes recevables)

Opérations à distance

- 1 Quatre cas d'opérations autorisées
- 2 Quatre cas d'opérations non autorisées
- 3 Deux cas des opérations mal exécutées

Opérations de proximité

- 4 Un cas de vol de carte bancaire

XXX

Cas relatifs au fonctionnement de compte (11% des demandes recevables)

- 5 Un cas de clôture de compte retardée à l'initiative de la Banque
- 6 Un cas de clôture de compte tardive du fait du Client

- 7 Un cas de demande de remboursement de frais et d'opportunité OCF

XXX

Cas relatifs aux opérations de crédit (8% des demandes recevables)

- 8 Un cas de prêt immobilier relatif au délai de réponse de la Banque pour la modulation des échéances
- 9 Un cas de prêt immobilier relatif au changement de compte de prélèvement des échéances

XXX

Cas relatif aux produits d'Epargne (2% des demandes recevables)

- 10 Un cas relatif aux conditions de clôture d'un PEL

XXX

Cas relatif aux produits commercialisés : le conseil lié à une assurance (2% des demandes recevables)

- 11 Un cas de conseil fiscal en cas de rachat d'assurance vie
- 12 Un cas de substitution d'assurance emprunteur

XXX

Cas relatifs aux moyens de paiement (69% des demandes recevables) :

1° Opérations autorisées

Il s'agit d'opérations de paiement que le client a voulu mettre en œuvre, mais dont il demande a posteriori le remboursement. Le Code monétaire et financier (CMF) ne prévoit pas le remboursement de ce type d'opérations sauf dispositions particulières (CMF articles L133-8, L133-25 et L133-25-1).

1. A) Opération autorisée : cas de correspondance WhatsApp du faux conseiller avec message sms comme mode d'hameçonnage

Rappel des faits :

Un Client reçoit un message sms supposé provenir de sa fille qui aurait changé de numéro de téléphone et qui lui demande de communiquer sur l'application WhatsApp. Un long échange de quatre heures sur cette application permet au fraudeur de faire faire quatre virements au Client, pour un total de plus de 5 000 €. Le préjudice se contracte à 4 000 € environ, à la suite du retour d'une partie des fonds, fonds rappelés par la Banque à sa consœur.

Le Client demande le remboursement du solde des opérations de virement qu'il a faites, à la demande du fraudeur avec qui il est resté en relation pendant quatre heures par WhatsApp. La Banque refuse le remboursement car le Client a répondu à un interlocuteur inconnu (non-préservation de ses données confidentielles) et a utilisé l'authentification forte pour la validation des virements, dont la Banque rapporte la preuve.

Proposition de la médiatrice :

Pour ma part, j'estime que les opérations de virement ont été faites avec le consentement du Client à la suite de la manipulation de l'escroc qui l'a mis en confiance en usurpant l'identité de sa fille. J'analyse les faits en quatre opérations autorisées parce que le Client y a consenti, ce qui exonère la Banque de tout remboursement, en application du Code monétaire et financier.

Je considère donc que la Banque est fondée à refuser le remboursement du fait du caractère autorisé des opérations (article L. 133-18 du Code monétaire et financier), et je demande un geste en faveur du Client, de 15% du préjudice, du fait des circonstances spécifiques de chantage affectif bien conduit.

Le Client a accepté ma proposition de solution qui lui est partiellement favorable, la Banque a aussi accepté la proposition de solution.

1. B) Opération autorisée : cas d'achats répétés par carte bancaire sans explication des circonstances

Rappel des faits :

Une Cliente effectue dix-sept paiements par carte bancaire, pour un montant total supérieur à 4000€, sur une période de trois jours. La Cliente ne donne aucun élément de circonstance qui aurait pu expliquer son absence de consentement. La Cliente a effectué une déclaration en ligne Perceval.

La Cliente demande le remboursement des opérations de paiement qu'elle a faites. La Banque refuse le remboursement car elle considère que la Cliente a saisi des informations confidentielles et a validé les opérations par authentification forte, ce dont elle rapporte la preuve.

Proposition de la médiatrice :

Pour ma part, j'estime que les opérations de paiement ont été faites avec le consentement de la Cliente qui occulte les circonstances. J'analyse les faits en quatre opérations autorisées. Je considère que la Banque est fondée à refuser le remboursement (article L. 133-18 du Code monétaire et financier), et je demande en équité un geste de 9% en faveur de la Cliente.

La Cliente n'a pas répondu à ma proposition de solution qui lui est partiellement favorable, ce qui équivaut à un refus. La Banque a accepté la proposition de solution.

1. C) Opération autorisée : cas d'un achat par carte bancaire sans explication des circonstances

Rappel des faits :

Une Cliente effectue un paiement par carte bancaire, pour un montant total supérieur à 2 500 €, et met sa carte en opposition le jour même. La Cliente conteste l'opération trois jours plus tard et demande le remboursement sans donner aucun élément de circonstance qui aurait pu expliquer son absence de consentement.

La Cliente demande le remboursement de l'opération de paiement qu'elle a faite. La Banque refuse le remboursement car elle considère que la Cliente a transmis des informations confidentielles et a validé les opérations par authentification forte, ce dont elle rapporte la preuve.

Proposition de la médiatrice :

Pour ma part, j'estime que l'opération de paiement a été faite avec le consentement de la Cliente qui occulte les circonstances. J'analyse les faits en une opération autorisée.

Je considère que la Banque est fondée à refuser le remboursement (article L. 133-18 du Code monétaire et financier), et je demande en équité un geste de 30% en faveur de la Cliente du fait de son profil vulnérable.

La Cliente a accepté ma proposition de solution qui lui est partiellement favorable. La Banque a accepté la proposition de solution.

1. D) Opération autorisée : cas de virements bancaires destinés, de la part du Client, à des placements « mirifiques ». Le client, lorsqu'il constate qu'il a été abusé, se retourne contre la banque avec invocation du manquement de la banque à son obligation de vigilance.

Rappel des faits :

Un Client s'inscrit sur une plateforme en ligne destinée à lui faire rencontrer un trader, pour effectuer des placements lucratifs. Il est appelé par un prétendu trader qui lui demande, après plusieurs échanges, de s'inscrire sur un site de placements. Le Client s'y inscrit et y effectue diverses opérations bancaires, telles que création de bénéficiaire, virements, paiements par carte, pour un total de 31 opérations. La Banque appelle le Client pour le mettre en garde et lui adresse un courriel pour des opérations de paiement potentiellement frauduleuses qu'elle lui demande de confirmer.

Lorsque le Client se rend compte qu'il a subi une escroquerie de 10 000€ environ, au total, et qu'il n'a pas investi en cryptomonnaie, il dépose plainte et demande le remboursement des opérations à la Banque. Il lui reproche d'avoir manqué à ses obligations d'information et de vigilance. La Banque refuse le remboursement au motif que le Client a effectué les opérations en authentification forte en exécution des instructions d'un interlocuteur inconnu. Elle réfute tout manquement à l'obligation d'information et de vigilance parce qu'elle n'est intervenue que comme teneur de compte, aucunement comme conseil.

Proposition de la médiatrice :

J'analyse les opérations en opérations autorisées, réalisées par le Client en virement instantané, ce qui a minoré les possibilités de récupérer son virement à la suite du rappel de fonds. Je souligne que le site avec lequel le Client a traité figurait déjà sur la liste noire de l'AMF au moment des faits, et que la Banque a signalé les anomalies détectées sans s'immiscer dans les affaires du Client et sans manquement à son obligation de vigilance.

J'explique que la Banque est fondée à refuser tout remboursement de l'opération autorisée et je ne propose aucun geste en équité.

Le Client n'a pas répondu à ma proposition dans le délai imparti et l'a donc refusée.

2° Opérations non autorisées

Il convient de s'arrêter sur un scénario très fréquent, qui correspond à une **opération non autorisée** et se décompose en deux temps, parfois en trois temps :

- en premier lieu (hameçonnage ou phishing en anglais), le fraudeur tend un piège au client bancaire en lui adressant un message (courriel ou sms ou notification qui est supposée provenir d'un site fréquenté par le client), qui lui demande des données bancaires confidentielles.

Ces messages usurpent l'identité de prestataires connus tels que l'assurance maladie (carte vitale), l'agence nationale qui recouvre les amendes (ANTAI), les prestataires de service sur Internet comme Netflix, etc...

- Le client ne vérifie pas la qualité de la source du message, qui émane d'une source frauduleuse, clique sur un lien contenu dans le message, et répond en livrant des données personnelles et des données bancaires confidentielles. Le fraudeur détient alors des données confidentielles sur le client dont il va se servir pour l'appeler et pour le mettre en confiance ;
- en deuxième lieu (opération de fraude proprement dite), le fraudeur appelle au téléphone le client bancaire, se présente comme un conseiller de la banque (souvent comme un conseiller du service antifraude de la banque), et prétend que des opérations suspectes ou des malversations sont en cours sur le compte du client, de manière à l'insécuriser.

Alors, le fraudeur choisit entre deux options : soit faire verbaliser le code d'authentification au client afin de faire lui-même des opérations sur l'espace bancaire du client, soit lui faire faire des opérations authentifiées alors que le client est insécurisé ou déboussolé, en prétextant divers motifs tels que l'annulation d'une opération frauduleuse ou, après la création de nouveaux bénéficiaires, la mise en sécurité de fonds ;

- en troisième lieu, dans certains cas, le fraudeur ajoute une troisième étape à la manipulation, puisqu'il envoie un complice au domicile du client, qui, convaincu qu'il traite avec un agent de la banque, accepte de lui remettre sous enveloppe sa carte bancaire accompagnée de son code confidentiel. Cette remise de la carte bancaire avec son code permettra au fraudeur d'effectuer des achats ou des retraits à un DAB, dont il s'est parfois fait indiquer l'adresse par le client...

2 A) Opération non autorisée : cas de paiements répétitifs à la suite d'une première opération d'achat volontaire sur internet

Rappel des faits :

La Cliente effectue un achat de 3 € sur Internet. Au cours des quatre mois suivants, elle constate huit opérations de paiement en faveur de la même enseigne pour un total approximatif de 190€. Elle dépose plainte et demande le remboursement à la Banque. La Banque refuse le remboursement parce que la première opération chez le même commerçant a été réalisée en authentification forte, et considère qu'il s'agit d'un litige commercial auquel elle reste étrangère.

Proposition de la médiatrice :

Mon analyse me conduit à montrer que la Banque ne rapporte pas la preuve du caractère autorisé des opérations contestées, soit par authentification forte soit parce qu'elles auraient été ordonnées par le bénéficiaire ou par le payeur qui donne un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire. Je conclus qu'il s'agit d'opérations non autorisées et je demande à la Banque de rembourser (article L.133-18 alinéa 2 du CMF).

Ma proposition de solution a été acceptée par les deux parties.

2 B) Opération non autorisée : cas d'un appel par un faux conseiller conduisant à deux virements non autorisés

Rappel des faits :

Une Cliente reçoit un appel téléphonique d'un prétendu conseiller de la Banque qui la persuade d'opérations frauduleuses en cours sur son compte et de la nécessité de manipulations sur son espace bancaire pour bloquer la fraude ; Il en résulte deux virements d'un montant total de 8 000 €. Elle informe la Banque qui rappelle immédiatement les fonds, rappel qui restera infructueux. Elle dépose plainte. La Banque refuse le remboursement au motif de l'acceptation des instructions d'un interlocuteur inconnu et de l'utilisation de l'authentification forte.

Proposition de la médiatrice :

J'analyse les deux virements en opérations non autorisées à la suite de la manipulation du fraudeur et de la volonté de la Cliente d'arrêter une prétendue fraude sur son compte. La Banque doit rembourser sauf à prouver la négligence grave de la Cliente, ce que je constate puisque la Cliente a validé en authentification forte les deux virements, sur injonction d'un interlocuteur dont elle n'a pas vérifié préalablement la qualité d'agent de la Banque, alors que la Banque lui avait envoyé des avertissements et notifications.

Je considère que la Banque est fondée à refuser le remboursement en application de l'article L. 133-19 IV du Code monétaire et financier et je propose en équité à la Banque de consentir un geste commercial de 19% du préjudice.

Ma proposition a été acceptée par les deux parties.

2 C) Opération non autorisée : cas d'une autorisation d'enrôlement incomprise par le Client

Rappel des faits :

Un Client répond à un courriel qui prétend émaner de la Banque, concernant l'actualisation de son code d'authentification Sécur'pass. Il autorise la connexion à son espace bancaire et cela conduit à l'enrôlement du téléphone tiers à la suite de la transmission du code qu'il a reçu sur son téléphone déclaré. Il est notifié de l'inscription d'un nouveau téléphone à son Sécur'pass sous un délai, et ne répond pas à la demande de contacter son agence en cas de doute.

Au terme du délai, il est notifié de l'activation du Sécur'pass et ne répond pas à la demande de contacter son agence en cas de doute. Il est notifié de l'inscription d'un nouveau bénéficiaire en Allemagne et ne contacte pas la Banque comme demandé. Il en résulte trois opérations de paiement et une opération de virement pour un total de plus de 10 000 €. Le Client adresse un courriel à sa Banque car il n'accède plus à son espace client. La Banque le rappelle dès sa réouverture pour alerte de fraude. Son espace est mis en quarantaine, sa carte en opposition, et la Banque procède à un rappel des fonds du virement, qui s'avèrera vain. La Banque refuse le remboursement du fait de la transmission d'informations confidentielles et de l'authentification forte des opérations.

Proposition de la médiatrice :

J'analyse les opérations en opérations non autorisées avec négligence grave du Client qui a transmis ses codes en répondant au courriel d'hameçonnage pour actualiser son Sécur'pass. La Banque rapporte la preuve de l'enrôlement du téléphone tiers, de l'ajout de bénéficiaire et des opérations de virement et paiement en authentification forte.

Je considère que la Banque est fondée à refuser le remboursement en application de l'article L. 133-19 IV du Code monétaire et financier. Je propose un geste commercial de 25 % du préjudice, en faveur du Client qui n'a pas compris la portée de sa réponse au faux courriel, malgré les messages de la Banque qui l'ont informé au fur et à mesure du déroulement des opérations.

Ma proposition a été acceptée par le Client et refusée par la Banque.

2 D) Opération non autorisée : cas d'appel d'un faux conseiller avec manipulation conduisant à la remise de la carte bancaire à un faux coursier

Rappel des faits :

Peu après l'enrôlement de son téléphone au dispositif d'authentification forte Sécur'pass, une Cliente reçoit un message d'hameçonnage qui contient un lien cliquable qui la conduit à livrer des données bancaires confidentielles.

Elle reçoit un appel téléphonique d'un prétendu conseiller qui lui fait ouvrir son espace bancaire, modifier son plafond de carte et effectuer un virement de 5000 € qui sera rejeté par la Banque. Il lui demande de couper sa carte en deux parties, de les glisser dans une enveloppe avec le code afférent et de remettre l'enveloppe à un coursier qu'il envoie à son domicile. Il en résulte une opération à distance de paiement par carte de plus de 4 000 € et deux retraits de 600 € chacun, soit un préjudice de plus de 5 200 €.

La Banque refuse le remboursement car le paiement à distance a été possible du fait de la transmission d'informations confidentielles et les paiements ont été possibles à la suite de la remise de la carte bancaire et de son code au coursier.

Proposition de la médiatrice :

J'analyse l'opération de paiement comme une opération non autorisée, dont la Banque rapporte la preuve. Je considère que la Banque est fondée à refuser son remboursement.

Je souligne la responsabilité de la Cliente qui n'a pas eu de doute associé au déplacement à domicile d'un prétendu agent bancaire, et qui a permis les retraits au DAB par la remise de sa carte avec son code, donc n'a pas protégé ses dispositifs bancaires de paiement.

Je propose un geste de 8 % du préjudice.

Les deux parties ont accepté ma proposition.

3° Opérations mal exécutées

Il s'agit, dans la plupart des cas, d'opérations de virement, que le client a voulu effectuer, mais pour laquelle il a communiqué à la Banque un IBAN ne correspondant pas au destinataire effectif des fonds. Le client ne peut mettre en cause la Banque, qui, pendant l'année 2024, n'est pas tenue de vérifier la correspondance entre le numéro d'IBAN et le nom du titulaire de l'IBAN, sauf à soulever le manquement à son obligation d'information et de vigilance.

On notera que la vérification par la Banque de la correspondance entre IBAN et nom du destinataire des fonds, sera à la charge de la banque, à compter de la parution d'un règlement européen attendu pour octobre 2025.

3 A) Opération mal exécutée : cas de virement important de la part du client, avec défaut de vérification de la correspondance entre IBAN et bénéficiaire

Rappel des faits :

Un Client souhaite acheter un bien immobilier à l'étranger et souhaite virer un montant de plus de 14000€, pour réservation à une agence immobilière étrangère. Le Client est rappelé par cette agence qui n'a pas reçu les fonds attendus. Il comprend que la boîte électronique de l'agence a été piratée et qu'il a réalisé le virement en faveur d'un IBAN frauduleux. Il dépose plainte.

La Banque rappelle les fonds auprès de sa consœur étrangère, en vain. Le Client demande le remboursement du virement, puis plus tard, il demande un geste à hauteur des deux tiers de son préjudice. La Banque refuse le remboursement parce que l'IBAN a été communiqué par le Client et le virement a été validé en authentification forte, dont elle rapporte la preuve. La Banque accorde d'emblée un geste commercial de 10% du préjudice du Client.

Proposition de la médiatrice :

Je rappelle qu'en vertu de l'article L. 133-21 du Code monétaire et financier, si l'identifiant unique fourni par l'utilisateur du service de paiement est inexact, le Prestataire de Services de Paiement donc la Banque, n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement qui en est la conséquence, et que la banque qui exécute l'ordre donné, n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'ordre de paiement, si c'est l'indication par le client donneur d'ordre, d'un numéro de compte erroné, qui a été la cause du crédit du mauvais compte.

Je propose un geste commercial complémentaire qui conduirait le Client à un dédommagement total de 13% du préjudice.

Le Client n'a pas répondu à ma proposition, ce qui équivaut à un refus de sa part, tandis que la Banque l'avait acceptée.

3 B) Opération mal exécutée : cas de virement en faveur d'un artisan dont l'IBAN originellement transmis au Client a été modifié *a posteriori*, donc avec défaut de vérification de la correspondance entre IBAN et bénéficiaire

Rappel des faits :

Un Client réalise deux virements bancaires à partir de son espace bancaire d'un montant proche de 1500 € en faveur de son garage automobile. Il demande ensuite à la banque de rappeler les fonds parce qu'il aurait effectué les deux virements vers un compte inadéquat qui aurait été changé *a posteriori*. Le rappel de fonds revient infructueux avec la mention « compte clos ». Le client considère que la banque n'a pas traité sa demande « d'annulation des virements » et demande le remboursement des fonds, tandis que la Banque montre qu'elle a rappelé les fonds dès sa connaissance des faits, mais en vain.

Proposition de la médiatrice :

Je rappelle qu'en vertu de l'article L. 133-21 du Code monétaire et financier, si l'identifiant unique fourni par l'utilisateur du service de paiement est inexact, le Prestataire de Services de Paiement donc la Banque, n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement qui en est la conséquence, et que la banque qui exécute l'ordre donné, n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'ordre de paiement, si c'est l'indication par le client donneur d'ordre, d'un numéro de compte erroné, qui a été la cause du crédit du mauvais compte.

Je conclus que la Banque n'est pas responsable de l'absence de retour des fonds car elle a effectué le rappel de fonds dès que possible et je demande au client d'adresser son recours au garage automobile, dont la boîte électronique a été piratée.

Le Client n'a pas répondu à ma proposition dans le mois imparti, ce qui équivaut à un refus de sa part.

4) Opération de proximité : un cas de vol de carte bancaire

Rappel des faits :

Une cliente se fait dérober sa carte bancaire après avoir retiré un montant de 120 € au Distributeur Automatique de Billets (DAB) proche de son domicile. Elle se fait interpeler par un tiers inconnu, réintroduit sa carte dans la fente du DAB à la demande du tiers qui prétend qu'un billet est resté coincé, la carte est avalée. Après vérification par l'agence, la carte n'était pas dans le DAB et n'a pu être restituée à la Cliente décontenancée par le tiers.

Il en est résulté un retrait de presque 1000€, qui conduit la Cliente à demander la mise en opposition de sa carte bancaire et à déposer plainte. La Cliente demande le remboursement du retrait qui est intervenu avant son opposition et qu'elle n'a pas effectué. La Banque refuse de rembourser la Cliente au motif que la Cliente a manqué à son obligation de préservation de la carte et de son code confidentiel, mais lui propose un geste de 50% du préjudice, sans suite donnée par la Cliente.

Proposition de la médiatrice :

Je rappelle les obligations de préservation et de confidentialité des dispositifs de sécurité bancaire, donc de la carte et de son code, aux termes du contrat de porteur de carte, conformément à l'article L.133-16 du CMF.

Comme la Banque est fondée à refuser le remboursement, je propose en équité un geste de 50% du préjudice, conforme à la proposition originelle de la Banque et en lien avec le profil de la Cliente.

Les deux parties ont accepté ma proposition de solution.

XXX

Cas relatifs au fonctionnement de compte (11% des demandes recevables) :

5 Un cas de clôture de compte retardée à l'initiative de la Banque

6 Un cas de clôture de compte tardive du fait du Client

7 Un cas de frais bancaires élevés et proposition d'Offre destinée à la Clientèle Fragile (OCF)

5) Un cas de clôture de compte retardée à l'initiative de la Banque

Rappel des faits :

Un couple de Clients détient trois comptes de dépôt, un compte pour chacun d'entre eux et un compte joint. Les Clients demandent la clôture de leurs comptes personnels respectifs et la résiliation des cartes bancaires attachées à ces comptes. La clôture de l'un des deux comptes intervient 9, 5 mois après la demande tandis que la clôture de l'autre compte est conditionnée par la Banque à la vente des parts sociales. La résiliation des deux cartes bancaires a été très tardive, mais la Banque a remboursé ou extourné des frais qui avaient été facturés.

Proposition de la médiatrice :

Je considère que la Banque a tardé à clôturer l'un des comptes et n'a pas eu le comportement que l'on peut attendre d'un professionnel bancaire. Je demande que le second compte soit clôturé car aucun élément de la convention de compte ne prévoit que la détention de parts sociales fasse obstacle à la clôture du compte, d'autant que le produit des parts sociales peut être versé sur le compte joint, si le Client l'accepte. Je demande à la Banque de consentir un geste de 100 € en faveur du Client.

Les deux parties ont accepté ma proposition de solution.

6) Un cas de clôture de compte tardive du fait du Client, qui a maintenu des prélèvements sur le compte

Rappel des faits :

Un Client demande à la Banque la clôture de son compte, la Banque répond qu'elle ne peut le clôturer du fait de virements et prélèvements récurrents. Au bout de six mois, il réitère sa demande de clôture de compte. La conseillère explique qu'un prélèvement retarde la clôture du compte, ce que le Client doit gérer en demandant la modification du compte sur lequel est opéré ce prélèvement. Un mois plus tard, la protection juridique du Client demande la clôture du compte et le remboursement des frais depuis la demande du Client. Après un délai de 8 jours, la protection juridique réitère la demande de

clôture et demande la clôture du compte joint. Le SRC de la Banque répond au bout de deux mois qu'elle pourra clôturer le compte lorsque le Client aura effectué les démarches demandées et que la Banque ne pourra rembourser les sommes dues à des tiers.

Enfin, au bout de deux mois supplémentaires, la protection juridique du Client écrit à la Banque pour expliquer que les démarches pour la modification des comptes de prélèvement ont été effectuées et que le Client a été notifié de la clôture du compte. Le compte a été actif jusqu'à la suppression du prélèvement, ce qui explique les frais facturés.

Proposition de la médiatrice :

J'analyse que la Banque était fondée à attendre la démarche de suppression du prélèvement pour clôturer le compte et qu'elle était fondée à facturer les frais conformes à la convention de compte. Je demande à la Banque de procéder à la clôture du compte joint dès que les conditions similaires seront réunies.

Le Client n'a pas répondu à ma proposition, ce qui équivaut à un refus.

7) Un cas de demande de remboursement de frais et d'opportunité OCF

Rappel des faits :

Une Cliente qui rencontre des difficultés financières répétées, se voit proposer la souscription de l'Offre pour la Clientèle en situation de Fragilité dite OCF. La Cliente refuse cette OCF et demande une remise des frais qu'elle a payés pendant les cinq derniers mois, un peu inférieurs à 200 €. J'explique la nature des frais et leur conformité à la convention de compte.

Proposition de la médiatrice :

Je considère que la Banque est fondée à prélever les frais qui sont conformes à la convention de compte. Je demande en équité une remise exceptionnelle de 0% des frais, et je recommande de recevoir la Cliente afin de pouvoir lui expliquer les avantages qu'offrirait la souscription de l'OCF.

La Cliente ne répond pas dans le délai imparti d'un mois, ce qui équivaut à un refus.

XXX

Cas relatifs aux opérations de crédit (8% des demandes recevables) :

8 Un cas de prêt immobilier relatif au délai de réponse de la Banque pour la modulation des échéances

9 Un cas de prêt immobilier relatif au changement de compte de prélèvement des échéances

8) Un cas de prêt immobilier relatif au délai de réponse de la Banque à la suite de la demande de modulation des échéances

Rappel des faits :

Deux Clients sont détenteurs d'un compte joint et souscripteurs d'un prêt immobilier. A la suite de la crise sanitaire, leur société est mise en liquidation judiciaire. Ils demandent un report d'échéances de leur prêt immobilier ou une modulation de ces échéances. La Banque refuse le report d'échéances et ne répond pas aux demandes d'explications adressées par le Client.

Au bout de deux mois, le SRC de la Banque répond et demande au Client de se rapprocher de l'agence afin de mettre en place une modulation des échéances et un différé sous condition de constitution d'un dossier spécifique.

Proposition de la médiatrice :

Je constate que la modulation d'échéances est possible selon les stipulations du contrat, même si, pour le Client, elle est moins intéressante que le report d'échéances. Je demande à la Banque de mettre en place la modulation d'échéances et de dédommager le Client pour son défaut de réponse pendant deux mois, à hauteur d'un montant significatif.

Le Client n'a pas répondu à la proposition de solution dans le délai imparti, ce qui équivaut à un refus.

9) Un cas de prêt immobilier relatif au changement de compte de prélèvement des échéances

Rappel des faits :

Un Client souhaite clôturer son compte et demande que les échéances de son prêt immobilier soient prélevées sur son compte ouvert chez un autre établissement bancaire. La Banque refuse ce changement en mettant en avant les conditions générales du contrat de prêt immobilier. Le Client explique qu'il virera la somme due la veille du prélèvement et que le solde sera à zéro le reste du temps et se dit ouvert à d'autres propositions de la Banque

Le Client répond à l'information sur les nouveaux tarifs en expliquant qu'il les refuse. La Banque lui adresse une lettre de confirmation de la clôture du compte personnel et de la résiliation de la carte bancaire. Mais le compte qui porte les prélèvements mensuels demeure ouvert conformément aux stipulations du contrat de prêt.

Proposition de la médiatrice :

J'explique que la Banque est fondée à maintenir le compte ouvert et à prélever les échéances conformément aux conditions particulières du contrat de prêt qui lie les parties et que la dérogation à ce contrat relève de la décision discrétionnaire de la Banque.

Je demande en équité à la Banque la mise en place de conditions tarifaires exceptionnelles avec exonération de frais sauf cas de position débitrice du compte et un geste commercial de 100 € pour compenser les difficultés, en demandant au Client de veiller à l'approvisionnement du compte en tenant compte du délai pour le virement.

Le Client n'a pas répondu à ma demande dans le délai imparti, ce qui correspond à un refus de la proposition. La Banque a accepté ma proposition.

XXX

Cas relatif aux produits d'Épargne :

10 Un cas relatif aux conditions de clôture d'un PEL

Rappel des faits :

Un Client détient deux comptes Plan Epargne Logement, l'un au taux de rendement élevé qu'il a ouvert et alimenté lui-même, l'autre au taux de rendement très inférieur, qu'il a hérité et qu'il a aussi alimenté après héritage. Le Client demande la clôture du PEL dont le taux est élevé. La Banque l'informe de la clôture de l'autre PEL, au taux de rendement plus faible, qui porte un encours très conséquent. Le Client réagit, demande immédiatement la réouverture du PEL clôturé et se soucie des conséquences fiscales et bancaires {plus tard, risque de découvert pouvant entraîner un fichage aux dires du Client, parce que le Client a utilisé la trésorerie} de cette erreur de la Banque.

Après de longs atermoiements, lié à la gêne du Client qui va devoir disposer d'une trésorerie significative pour le rétablissement du PEL, parce qu'il l'a utilisée, vient la proposition de la Banque. La Banque propose au Client une solution de rétablissement du PEL avant la fin de l'année fiscale, avec prise en charge par la Banque de l'incidence fiscale de ce rétablissement de compte {prise en charge de la fiscalité sur les intérêts du PEL qui sont afférents à la période de clôture artificielle}.

Proposition de la médiatrice :

Après analyse de la proposition de la Banque, je la considère comme équitable et recommande au Client de l'accepter, malgré l'inconvénient de trésorerie qu'il a soulevé. Je demande à la Banque de reconnaître son erreur et les difficultés qu'elle a entraînées en versant une indemnité de 1000 € au Client.

Le Client a accepté ma proposition qui lui est favorable, la Banque l'a refusée.

XXX

Cas relatif à un produit commercialisé et au conseil fiscal à la suite d'un rachat d'assurance vie

11 Un cas de conseil fiscal à la suite d'un rachat d'assurance vie

Rappel des faits :

Une Cliente âgée est en relation avec la Banque depuis 56 ans. Elle détient chez la Banque un patrimoine financier conséquent, dont deux contrats d'assurance vie dont elle demande le rachat partiel en vue d'aider sa fille à payer une soulte très élevée, dans le cadre du divorce de sa fille. La Cliente remplit un formulaire de rachat et hésite entre la déclaration de la plus-value au sein de son IRPP, et le paiement du prélèvement forfaitaire libératoire {PFL}. La Cliente est profane et coche la case de la déclaration à l'IRPP. Elle ignore que son imposition marginale est de 41% et que le PFL est dans son cas à 7, 5%. A la réception du formulaire, le conseiller ne l'informe pas des conséquences fiscales des deux options, et il transmet le formulaire tel que la Cliente l'a rempli et signé.

Proposition de la médiatrice :

Il apparaît clairement que la Banque a manqué à son devoir d'information et de conseil. Je demande un dédommagement complet de la différence conséquente entre les deux options fiscales, conformément à une jurisprudence de la Cour de cassation, *Cass. civ. 2, 3 octobre 2013, n° 12- 24. 957.*

La Cliente a accepté ma proposition de solution qui lui est favorable, la Banque a refusé ma proposition de solution.

XXX

Cas relatif à un produit commercialisé et à la substitution d'assurance emprunteur

12 Un cas de substitution d'assurance emprunteur

Rappel des faits :

Une Cliente demande avec son conjoint la substitution de leurs contrats d'assurance emprunteur. Après divers échanges relatifs à la nature des risques assurés, la Banque accepte la substitution d'assurance et adresse un avenant aux Clients afin qu'ils le renvoient après avoir daté et apposé leurs signatures. Une seconde édition de l'avenant est envoyée par la Banque, sans que cet avenant soit renvoyé, avec les signatures des Clients à la Banque. La Cliente demande que la Banque accepte la nouvelle assurance et lui rembourse les mensualités du retard de mise en place.

Proposition de la médiatrice :

J'analyse que la Banque est fondée à détenir un avenant signé pour mettre en œuvre la nouvelle assurance. Je propose à la Cliente de réitérer une demande de substitution d'assurance en envoyant conditions générales et les conditions particulières dans le même envoi. Je demande à la Banque de faire diligence dans l'analyse du dossier et de renvoyer un nouvel avenant rapidement.

Je réponds favorablement à la Cliente pour la mise en œuvre de la nouvelle assurance mais je lui refuse le remboursement des mensualités d'assurance du délai de mise en place, car je n'analyse aucune erreur de la part de la Banque.

La Cliente a refusé ma proposition de solution, qui avait été acceptée par la Banque.

XXX

Préconisations à l'issue de l'exercice 2024

Les préconisations sont présentées en lien avec les trois catégories significatives de litiges :

- Préconisations en matière de moyens de paiement ;
- Préconisations en matière de fonctionnement des comptes ;
- Préconisations en matière d'opérations de crédit.

I – Préconisations en matière de moyens de paiement, particulièrement de moyens de paiement à distance.

Trois acteurs sont susceptibles d'apporter des éléments pour affronter les techniques de fraude et protéger les clients-consommateurs :

- Les clients-consommateurs doivent se montrer précautionneux et méfiants ;
- Les banques doivent créer un cadre technique de sécurité et conduire de multiples actions de prévention de leurs clients, en expliquant sans relâche les risques de fraude ;
- Les pouvoirs publics doivent créer un cadre de règles et de maîtrise des usages dans lesquels les clients bancaires puissent se sentir en sécurité.

Du côté des clients-consommateurs, la situation est critique, car les actions entreprises n'ont pas un effet suffisant : **la méfiance lors de tout appel téléphonique ou de tout message électronique (messages sms et courriels, notifications de toutes sortes de sites familiers) doit devenir la règle.** Le fait de gérer des opérations bancaires en ligne nous confronte à des ordinateurs qui ne fonctionnent qu'avec des codes et à des inconnus dont il faut vérifier la qualité avant de leur accorder notre confiance.

Cela renvoie à un changement sociétal très délicat, car les connaissances nécessaires au comportement de prudence sur Internet sont souvent ignorées, en tout cas contraires à la spontanéité érigée en règle par les influenceurs pour capter du temps d'attention. Cette prudence ne peut s'acquérir que par l'éducation, qui suppose de prendre de la distance et de gérer le temps !... Un programme très ambitieux... Et pourtant la méfiance constitue une absolue nécessité pour minorer la portée des hameçonnages et l'efficacité des appelants-fraudeurs. Cette méfiance est un impératif parce que les manipulations constituent la méthode de base du fraudeur. Chacun y est confronté, quel que soit son âge, sa CSP, son niveau d'éducation, son lieu d'habitation...

Les consommateurs doivent s'efforcer de rester vigilants quant à la préservation de la sécurité des données de sécurité associées à un instrument de paiement (mot de passe, code confidentiel, cryptogramme...), en respectant les bonnes pratiques en la matière :

- ne jamais communiquer ses données à un tiers ;
- ne pas conserver ces données de sécurité sur quelque support que ce soit, physique (carnet, post-it...) ou informatique (messagerie électronique, disque dur, portable...) ;
- ne pas répondre aux sollicitations de personnes se présentant comme des collaborateurs des prestataires de services de paiement (conseillers bancaires, service de lutte contre la fraude...). Toujours utiliser un canal sécurisé et connu pour établir un contact avec son prestataire de services de paiement. Ne jamais ouvrir un lien reçu par messagerie électronique ou SMS dont l'origine n'est pas sûre ;
- ne jamais confier son instrument de paiement à une tierce personne (proche, coursier...) ;
- être attentif aux communications de son prestataire de services de paiement et des autorités en matière de sécurité.

Il est rappelé que le personnel du PSP ne sera jamais amené à demander ces informations en cas d'appel de son client et n'en a pas besoin pour intervenir sur une opération frauduleuse.

Du côté des banques, de gros progrès ont été accomplis à la fois pour le contexte technique qui encadre l'authentification forte et pour les actions de prévention. Dans le cas de fraude par manipulation, le fraudeur s'appuie sur l'emprise qu'il exerce sur sa victime pour l'amener à passer outre l'ensemble des messages et alertes adressés par le PSP. Le renforcement du caractère explicite et de l'exhaustivité de l'information présentée, mais aussi du choix donné à l'utilisateur durant son parcours d'authentification, constituent des mesures efficaces de prévention de la fraude par manipulation. Les notifications adressées au client au fur et à mesure de son opération en ligne sont de nature à le guider, lorsqu'il les lit et prend le temps de les comprendre. Effectivement, les PSP veillent à présenter à l'utilisateur, à chaque étape du processus d'authentification, une information explicite quant à la nature de l'opération, et mentionnant notamment le montant, le bénéficiaire, le caractère unique ou récurrent de l'opération, la périodicité dans le cas d'une opération récurrente ainsi que le caractère irrévocable de la validation de l'ordre de paiement.

La réglementation actuelle en matière de sécurité des paiements ne prévoit pas de contrôle systématique sur le nom du bénéficiaire d'un virement : un ordre de virement peut être exécuté dès lors que l'IBAN bénéficiaire est valide, que le compte bénéficiaire existe et n'a pas été clos, indépendamment de la concordance entre le nom du bénéficiaire fourni par le payeur et le nom du titulaire réel du compte. Cette situation est exploitée par certains fraudeurs, notamment dans le cadre du scénario dit de "substitution d'IBAN" : le fraudeur transmet l'IBAN d'un compte dont il est titulaire (ou dont le titulaire est complice de la fraude) en l'associant à l'intitulé d'un bénéficiaire de confiance (par exemple, le Trésor public ou un notaire). Cette situation devrait toutefois évoluer avec la proposition de révision du règlement SEPA, la Commission européenne prévoit notamment de renforcer la confiance dans les paiements instantanés avec l'obligation pour les prestataires de services de paiement de vérifier la concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire fournis par le payeur afin d'alerter celui-ci sur une éventuelle erreur ou fraude avant que le paiement ne soit effectué.

En matière de prévention, les sites des banques et les avertissements qu'elles adressent aux clients exposent le client à des messages pertinents s'ils sont lus, au point que quelques tribunaux ont pu les considérer comme l'un des éléments permettant de débouter des requérants. Les virements sont limités en montant quotidien de manière à limiter l'exposition au risque dans certaines banques.

Des équipes ont été organisées dans les banques pour gérer les fraudes mais elles sont par définition appelées lorsque la fraude vient de se produire, donc pour tenter d'aider le client à limiter les dégâts. Seuls les rappels de fonds entre banques sont efficaces dans certains cas de virement, s'ils sont faits très rapidement et lorsque le virement n'a pas été choisi comme instantané.

Il reste à mettre en place une solution pour valider l'appel en temps réel, au sein de l'application mobile, afin que le client sache que la personne au bout du fil est bien un conseiller de la banque (cf la solution opérationnelle chez ING Belgium : durant la conversation avec une personne qui le contacte au nom de la banque, le client pourra appuyer sur la fonction "vérifier l'appel". Il encodera son propre numéro de téléphone et le système d'appel vérifiera immédiatement si un employé de la banque est en train de l'appeler. Le client verra instantanément sur son écran si l'appel est légitime ou non et saura les mesures à prendre en cas de fraude).

Du côté des pouvoirs publics, deux types d'actions de prévention sont organisés :

- Les campagnes de communication sur les grands media tels que radio et télévision, organisées par la Banque de France et la Fédération des Banques Françaises sont utiles pour que chacun prenne conscience des risques, mais ne permettent pas d'acquérir le réflexe de méfiance,
- Les travaux de l'Observatoire sur la Sécurité des Moyens de Paiement (OSMP) qui dépend de la Banque de France permettent aux acteurs de la place bancaire tels que banques (juristes et responsables de la sécurité des paiements), associations de consommateurs, médiateurs, et pouvoirs publics tels que ACPR, Trésor, Police, Justice de se rencontrer afin de partager les méthodes des fraudeurs et de définir les actions possibles.

Ces travaux ont permis la proposition de loi Naegelen pour la vérification de l'identité de l'utilisateur d'une ligne téléphonique fixe, et pour la vérification prochaine de l'utilisateur d'une ligne téléphonique mobile.

Il serait utile que l'on mette en place, en prévention et en faveur du client vulnérable en ligne, une Offre de Services en ligne Limités OSL (consultation en ligne de compte, opérations de paiement et de virement limitées en fonction de la moyenne mobile des opérations habituelles, temporisation pour la création de nouveaux bénéficiaires, temporisation pour les inscriptions en compte des remises de chèques; ...) de façon à empêcher par blocage les opérations intempestives de fraudeurs qui mettent en péril les économies des personnes les plus vulnérables, parfois les économies d'une vie. Il est clair que cette OSL devrait être acceptée par le client. Cette demande, pourtant déjà formulée, n'a pas encore trouvé un écho suffisant pour être définie.

A l'heure de l'utilisation croissante des procédés d'Intelligence Artificielle (capacité par exemple à imiter la voix du conseiller par Intelligence Artificielle pour mettre le client en confiance,) on pourrait attendre des pouvoirs publics qu'ils organisent :

- des cours d'éducation populaire en ligne (des jeux en ligne pour identifier les techniques de fraude ?) pour approfondir les connaissances partagées en matière d'utilisation d'un site Internet, de traces laissées sur ces sites et de comportement adéquat en face des risques encourus, en particulier en matière de confidentialité des données bancaires.
- des campagnes d'information devraient être conduites de manière répétitive. Le prix de revient de telles campagnes peut paraître élevé et leur efficacité opérationnelle n'est pas lisible à court terme, mais faut-il pour autant y renoncer devant l'ampleur de la fraude telle qu'elle est constatée par l'OSMP, à savoir 369 millions d'euros pour la seule fraude au faux conseiller* en 2023 ?

*cf le livre récent Les caméléons du journaliste Thibaut Martinez-Delcayrou, qui traite de fraude bancaire et qui montre combien le client est démuni et décontenancé par cette fraude.

II - Préconisations en matière de fonctionnement des comptes

Une évidence saute aux yeux : les tensions budgétaires des clients bancaires conduisent à des difficultés dans le fonctionnement des comptes, qui se traduisent par des frais accrus et des autorisations de découvert dépassées.

Le nombre de dossiers recevables sur cette thématique est passé de 162 en 2023 à 218 dossiers en 2024. Cette augmentation montre les difficultés croissantes des clients et suggèrent de préconiser :

- un suivi rapproché des clients vulnérables ou en train de devenir vulnérables, permettant une intervention du conseiller très tôt dans le processus de dégradation du compte,
- une explication systématique des divers types de frais, car les demandes des clients montrent leur incompréhension des frais et de la tarification de chaque service, avec une brochure commerciale perçue comme touffue,
- une explication de l'autorisation de découvert qui constitue un crédit, et ses conditions ainsi que l'indication que la Banque peut la dénoncer et la mettre en œuvre sous 60 jours,
- un accompagnement visant à expliquer au client son reste à vivre après les dépenses contraintes (première formation à la gestion d'un budget).

Ce dernier point pourrait faire l'objet d'un jeu en ligne, en particulier utilisable à l'occasion d'une ouverture de compte pour un jeune client.

Il apparaît clairement que les autorités françaises et européennes souhaitent généraliser l'immédiateté des opérations de paiement, avec forte prépondérance du virement instantané. Ce choix est compréhensible au regard de la fluidité des paiements, en particulier dans la vie des entreprises, mais il crée une vraie difficulté en supprimant le temps de réflexion nécessaire du

consommateur dans le cadre d'une "manipulation sociale", pour réagir et bloquer une opération de paiement. Le facteur humain est décisif dans l'aboutissement de ces opérations réalisées au détriment des victimes, particulièrement des personnes vulnérables.

III - Préconisations en matière d'opérations de crédit

Dans ce domaine, mes préconisations principales sont :

- d'expliciter la démarche d'instruction du prêt en indiquant les contraintes réglementaires, les exigences du taux d'endettement et en donnant une liste des documents requis dès le premier entretien, puis de tenir les délais d'instruction. Il n'est pas acceptable que l'instruction du prêt chez un professionnel bancaire dépasse les trois ou quatre mois lorsque le marché de l'immobilier est très actif, sauf les cas spécifiques de dossiers médicaux compliqués, qui supposent visite et contre-visite chez les médecins des assureurs ;
- d'expliquer les conditions du contrat-type en matière de report d'échéances, de modulations d'échéances avec la limite de durée du prêt ;
- de décortiquer la substitution d'assurance emprunteur avec la contrainte que les risques garantis doivent être identiques (il y a encore trop de cas où le parcours et les démarches relevant du consommateur doivent être mieux accompagnés par la banque, afin de bien rappeler la nécessité de notifier la demande de substitution à la banque et la résiliation auprès de l'assureur) ;
- d'informer les clients sur les conditions de rachat et de regroupement des crédits, en indiquant l'impératif de maintenir un reste à vivre suffisant dans le budget.

PROSPECTIVE 2025

Pour l'année 2025, il est essentiel de continuer à renforcer la sensibilisation des consommateurs à la médiation de la consommation dans le domaine bancaire, particulièrement au regard de l'ampleur de la fraude en ligne en matière de moyens de paiement.

Les sites des banques adhérentes et leurs lettres aux clients consommateurs explicitent les modalités d'accès au service de médiation. De plus, de nouveaux efforts seront déployés en 2025 pour améliorer les délais de traitement et pour maintenir la qualité des avis rendus.

La médiation de la consommation trouve progressivement sa place et constitue un outil indispensable pour permettre un recours dans la relation entre les établissements bancaires et leurs clients. Les résultats de l'année 2024, en forte croissance, témoignent de l'engagement de la FNBP et des banques adhérentes à promouvoir une résolution amiable des litiges. En poursuivant nos efforts, en utilisant un work flow dans le but d'améliorer notre efficacité, nous visons à continuer d'apporter un service de médiation efficace et respectueux des parties.

ANNEXES

1 Présentation des saisines de médiation en 2024

1. Recevabilité des Saisines

Nombre total de saisines reçues **2623**

Courrier : 944 (36%)

Site internet : 1602 (61%)

Mail médiateur : 77 (3%)

2. Délai de Traitement

Recevabilité saisine (délai max. 21 j) : 27 j

Proposition de médiation (délai max. 90 j) : 159 j

3. Nature des Saisines Reçues

Fonctionnement compte de dépôt : 354 (13%)

Moyens de paiement : 1612 (61%)

Ventes avec primes : 1 (0%)

Ventes groupées : 0 (0%)

Tarifification : 150 (6%)

Opérations de crédit : 246 (9%)

Produits d'épargne : 62 (2%)

Placements financiers / boursiers : 59 (2%)

Assurances : 76 (3%)

Autres : 63 (2%)

4. Statut des Saisines Reçues

Recevable en médiation : 1572 (60%)

Hors compétence : 96 (4%)

Réorientée M. AMF : 0 (0%)

Réorientée M. Assurance : 3 (0%)

Réorientée SRC : 943 (36%)

Réorientée autres : 5 (0%)

Classée sans suite : 4 (0%)

5. Médiation

Nature des saisines recevables en médiation

Moyens de paiement : 1392 (69%)
Fonctionnement compte de dépôt : 218 (11%)
Tarification : 102 (5%)
Opérations de crédit : 166 (8%)
Produits d'épargne : 47 (2%)
Placements financiers / boursiers : 36 (2%)
Assurances : 38 (2%)
Autres : 25 (1%)

Propositions rendues : 1404

Favorable client : 83 (6%)
Partiellement favorable client : 859 (61%)
Défavorable client : 462 (33%)
Interruption de médiation : 212
En attente de proposition : 409

6. Suivi des Avis - Banque

Oui : 946 (69%)
Favorable client : 41 (4%)
Partiellement favorable client : 484 (51%)
Défavorable client : 421 (45%)

Non : 428 (31%)
Favorable client : 38 (9%)
Partiellement favorable client : 363 (85%)
Défavorable client : 26 (6%)

2 Convention d'adhésion au service de médiation de la consommation auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires

CONVENTION D'ADHESION AU SERVICE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AUPRES DE LA FNBP

Entre :

La Fédération Nationale des Banques Populaires, Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, ayant son siège social à PARIS (75013), 76-78, Avenue de France, immatriculée sous le numéro SIRET 521 948 059 00030, représentée par Monsieur Alain GIRON, en sa qualité de Directeur général, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après désignée « la FNBP » ;

Et :

La BANQUE POPULAIRE xxx Société anonyme coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L 512-2 et suivants du Code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux Etablissements de Crédit, dont le siège social est à xxx, inscrite au RCS de xxx, sous le n° xxx, Société de courtage et intermédiaire en assurances inscrite auprès de l'ORIAS n° xxx représentée par xxx, en sa qualité de Directeur général, dûment habilitée aux fins des présentes,

Ci-après désignée « la Banque ».

La FNBP et la Banque étant ci-après individuellement désignés une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ».

Etant préalablement exposé ce qui suit :

La FNBP a mis en place un service de médiation de la consommation qui lui est adossé (ci-après le « **Service de médiation** ») en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre les établissements du réseau des Banques Populaires adhérents du Service de médiation (ci-après désignés les « **Banques adhérentes** ») 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.

Ce Service de médiation est ouvert à tout établissement du réseau des Banques Populaires comme alternative à la désignation d'un médiateur d'entreprise. Il a pour mission la résolution amiable des litiges qui opposent les Banques adhérentes à leurs clients. Il est placé sous l'autorité et la responsabilité d'un médiateur indépendant (ci-après le « **Médiateur** ») inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation, notifiée à la Commission européenne.

La présente Convention a pour objet de définir les règles régissant l'adhésion d'un établissement au Service de médiation et les conditions de mise en œuvre de la procédure de médiation telle que définie par la loi et par la Charte de médiation auprès de la FNBP (ci-après la « **Charte** »). 24

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

1 – Adhésion, durée et résiliation

La signature de la présente convention vaut adhésion de la Banque au Service de médiation et engagement de cette dernière à respecter les termes de la Charte jointe en annexe et accessible sur le site internet du Médiateur : <https://www.mediateur-fnbp.fr>

L'adhésion vaut pour une durée de trois ans à compter de la date de signature de la Convention, renouvelable par tacite reconduction pour une période de trois ans sauf dénonciation par l'une des parties notifiées à l'autre par lettre recommandée avec avis de réception et moyennant un préavis de six mois.

2 – Mission du Médiateur – Rapport annuel

Le Médiateur accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Sa mission consiste à rechercher un accord amiable à tout litige pouvant exister entre une Banque adhérente et leur client consommateur en formulant des propositions dans le cadre règlementaire existant.

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 et le cas échéant, le contrat signé avec le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Conformément à la réglementation, il établit un rapport annuel d'activité qu'il met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande. Ce rapport contient les informations détaillées à l'article R.614-2 du Code de la consommation. Il l'adresse au Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), au gouverneur de la Banque de France, au Président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) ainsi que par courriel au « correspondant » médiation de la Banque.

Le Médiateur fournira, par ailleurs, à la demande expresse de l'établissement, une synthèse détaillée des volumes de dossiers le concernant.

3 – Périmètre d'intervention

Le Médiateur est compétent pour les litiges de nature contractuelle entre un consommateur, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et sa banque, dans les conditions prévues par la loi et telles que reprises dans la Charte.

4 – Déroulement du processus de médiation

Toute demande de médiation suppose l'envoi ou le dépôt d'un dossier par le client de la Banque. La demande de médiation se fait en langue française. Le Médiateur ne peut être saisi que par écrit.

Les modalités de saisine du Médiateur, le déroulement du processus de médiation et les principes applicables sont décrits dans les articles 4 et 5 de la Charte de la médiation auprès de la FNB. 25

5 – Modalités des relations

La Banque désigne au Médiateur un binôme d'interlocuteurs, à savoir :

un « **correspondant** » - désigné parmi les collaborateurs du Service Qualité / Réclamations Clients – qui est l'interlocuteur dédié du service de médiation. Il est en charge de la collecte et de la transmission des informations nécessaires à l'instruction des saisines recevables en médiation ; il assure, en cas de besoin, l'interface avec les autres services internes ;

un « **référént** » - Directeur Juridique / Secrétaire Général ou Directeur non opérationnel – qui est l'interlocuteur du Médiateur. Il est en charge de statuer sur les dossiers que le Médiateur décidera, le cas échéant, de lui soumettre et pourra engager la Banque.

La Banque désigne, un ou des interlocuteurs suppléants afin d'être toujours en mesure de respecter les délais de réponse fixés par le Médiateur.

Pour tous les dossiers en cours, la Banque correspond avec le Service de médiation par email à l'adresse électronique suivante : mediation-gestion@fnbp.banquepopulaire.fr, en précisant dans l'objet de l'email le nom de la Banque, la référence FNB du dossier et/ou le nom du client concerné.

6 – Délais

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 maximum de 90 jours suivant l'information aux parties de sa saisine.

La Banque s'engage de son côté à répondre, par l'intermédiaire des interlocuteurs qu'elle aura désignés, de façon complète et dans les délais fixés par le Médiateur, à toute demande de ce dernier afin de lui permettre d'accomplir sa mission avec efficacité, dans les délais légaux. En particulier :

1) à réception du dossier de médiation transmis par le Médiateur, la Banque dispose d'un délai maximum de 15 jours calendaires pour confirmer que les conditions d'ouverture d'une procédure de médiation sont réunies et, le cas échéant, transmettre sa position sur le litige ainsi que l'ensemble des pièces nécessaires à l'instruction du dossier ;

2) à réception de la proposition du Médiateur, la Banque dispose d'un délai de 30 jours pour faire part au Médiateur de son acceptation ou de son refus de le suivre.

7 – Conditions financières

En contrepartie des missions visées à l'article 2 des présentes, le Médiateur percevra, sans considération du résultat de la médiation, une rémunération sous forme d'honoraires telle que décrite ci-dessous : 250 Euros HT par dossier recevable, faisant l'objet d'une médiation.

Cette rémunération est prise en charge par la Banque. D'un commun accord, la FNBP agira en vertu d'un mandat transparent, en qualité d'intermédiaire pour le compte et au nom de la Banque, et reversera au Médiateur les sommes perçues de la Banque pour le compte du Médiateur. Ce reversement s'effectuera sur la base d'une reddition de compte adressée trimestriellement par la FNBP à la Banque, reprenant les honoraires à rétrocéder au Médiateur au titre des médiations traitées pour la Banque.

Ainsi, conformément aux dispositions des termes du 2° du II de l'article 267 du CGI, les sommes perçues par la FNBP en provenance de la Banque, ensuite rétrocédées au Médiateur, se traduisent par le transfert du droit à déduction par la Banque de la TVA facturée par le Médiateur, la FNBP ne déduisant ou collectant aucune TVA au passage.

Les conditions tarifaires s'appliquent pour tous les dossiers enregistrés à partir de la date d'entrée en vigueur de la convention ou de la nouvelle tarification. Elles pourront être modifiées d'un commun accord entre les parties.

8 – Protection des données

Le Médiateur s'engage à respecter la Réglementation relative à la Protection des Données.

A ce titre, le Médiateur s'engage à prendre les mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles nécessaires pour :

- préserver la sécurité des données à caractère personnel (ci-après les « **Données** ») contre tout accès non autorisé, modification, déformation, divulgation ou destruction ;
- s'assurer d'un niveau de protection des Données équivalent à celui de la Banque ;
- respecter un accès et une utilisation des Données ou des informations pour les besoins strictement nécessaires de la médiation ;
- assurer un respect strict de la législation et de la réglementation applicables en matière de confidentialité, de secret bancaire et de données personnelles ;
- mettre en œuvre toutes les mesures adéquates pour assurer la protection des Données qu'il peut être amené à traiter ;
- définir des mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité des Données.

Le Médiateur s'engage à informer la Banque dans les meilleurs délais, après en avoir pris connaissance et dans tous les cas dans les délais permettant à la Banque de se conformer à ses obligations légales, de toute violation de Données.

En cas de violation de Données, le Médiateur s'engage à :

- coopérer avec la Banque pour en limiter les effets ;

- prendre toutes les mesures nécessaires pour y remédier, à ses frais, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives
- ne procéder à aucune notification après des personnes concernées ou autorités sans instructions et accord de la Banque.

La FNBP garantit à la Banque que le Médiateur respecte des obligations au moins équivalentes à celles auxquelles est soumise la FNBP.

1 – Publicité

Conformément à la législation, la Banque informe ses clients de l'existence du dispositif de médiation et en précise les modalités d'accès, de manière visible et lisible, sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service et sur tout autre support adapté (relevé de compte, etc.).

La Banque communique à ses clients les coordonnées du ou des médiateur(s) de la consommation dont il relève :

- pour les litiges bancaires, le Médiateur auprès de la FNBP ;
- pour les litiges financiers (commercialisation de produits financiers, gestion de portefeuille, transmission et exécution d'ordres de bourse, tenue de compte-titres ordinaires ou PEA, organismes de placement collectif et fonds d'investissement alternatifs, épargne salariale, transactions sur instruments financiers du FOREX), le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Sur le site internet commercial de la Banque, un lien doit permettre aux clients d'accéder directement au site du Médiateur pour déposer leur dossier de saisine en ligne ou trouver son adresse postale.

La Banque veille à promouvoir la saisine en ligne du Médiateur plutôt que la saisine par voie postale. Parallèlement, la Banque communique à ses clients les modalités de saisine du Médiateur, les documents à produire et les différentes étapes du processus de médiation.

Les actions d'information de la clientèle consacrées à la médiation, en particulier au sein des agences et via les sites internet dédiés, doivent se poursuivre et, le cas échéant, être développées.

La Charte doit être disponible sur simple demande en agence et sur le site internet commercial de la Banque.

Fait à Paris, le

En deux exemplaires originaux.

3 Charte du service de médiation de la consommation auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires, en vigueur depuis le 01/01/2023, valable pendant l'exercice 2024

Charte de la Médiation bancaire de la consommation des Banques Populaires adhérentes au service de médiation auprès de la FNBP

1 Cadre réglementaire

La Fédération Nationale des Banques Populaires 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 ses banques adhérentes 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 616-3 du Code de la consommation.

2 Le Médiateur : critères et modalités de sa nomination.

Le Médiateur, choisi parmi les personnalités extérieures à la Banque reconnues pour leur compétence, impartialité et indépendance, est désigné, pour une durée minimale de trois ans, selon une procédure transparente par le Conseil d'administration de la FNBP.

Il est inscrit sur la liste des Médiateurs de la consommation établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la Fédération Nationale des Banques Populaires et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la FNBP et dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission.

3 Saisine

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 ; la saisine du Médiateur peut se faire en deux circonstances : ladite réclamation est restée sans réponse pendant deux mois à compter de sa date d'envoi ⁽¹⁾, sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes, ou a fait l'objet de réponses qui n'ont pas satisfait le client consommateur.

4 Champ de compétence : nature du litige

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, 29 d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation, relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. En ce dernier cas, le client consommateur en sera informé par courrier.

Les litiges relatifs à des services et placements financiers (tels qu'actions, obligations, OPCVM, SCPI et OPCI), à l'information des investisseurs, à l'exécution des ordres (délai, contenu), à des problèmes de tenue de compte-titres sont de la compétence exclusive du Médiateur de l'autorité des Marchés Financiers (AMF).

5 Cas de non-recevabilité

Outre les dispositions de l'article 3, une demande de médiation n'est pas recevable si :

- 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 faite auprès de la Banque ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur défini à l'article 4.

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. Il informe également la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation du problème soulevé et des suites qui lui ont été réservées.

6 Modalités de saisine

La médiation 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 titre d'exemple, par une association de consommateurs pour le consommateur) 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.

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, en langue française, accompagné des documents justificatifs :

- soit par voie postale à l'adresse suivante

Madame la Médiateure de la consommation auprès de la FNBP,
20 – 22 rue RUBENS,
75013 Paris

- soit par voie électronique en déposant la demande de médiation sur le site du Médiateur :

<https://www.sitedumediateur.fr/banquepopulaire/federationnationaledesbanquespopulaires>

7 Suspension des recours et des délais de prescription

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.

8 Délais et procédure

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client consommateur, le Médiateur notifie sa réception au client ainsi qu'à l'établissement et étudie la recevabilité de cette demande.

En cas d'irrecevabilité du dossier, dans les cas énoncés à l'article 5 de la présente charte, il en informe le client consommateur, dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de sa demande et, le cas échéant, l'oriente vers l'instance compétente (autre Médiateur, Service Qualité et 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 de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

9 Engagements du Médiateur et responsabilité

Le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties. Il conduit sa médiation en toute indépendance en se faisant communiquer par l'une et l'autre des parties l'ensemble des documents nécessaires. Il s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client consommateur et de la Banque et à apprécier de manière impartiale les arguments des parties. 31

Il émet une proposition motivée en droit et/ou en équité, qu'il transmet au client consommateur et à la Banque.

Sauf faute lourde, le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

10 Suite donnée à la médiation

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 juge.

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.

11 Fin de la médiation

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 ou le refus 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 le délai d'un mois.

12 Obligation de confidentialité

La médiation de la consommation est soumise à l'obligation de confidentialité conformément aux dispositions de l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995.

A ce titre, sauf convention contraire des parties, le Médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale, ou dans une autre procédure ou instance :

- Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une des parties quant à un éventuel règlement du litige ;
- Tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
- Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur ;
- Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie ;
- Et plus généralement toutes les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des deux parties.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

13 Secret bancaire /professionnel

Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse :

- de levée du secret bancaire par le client consommateur à l'égard de la Banque en ce qui concerne les informations transmises par la Banque au Médiateur ;
- de transmission de la demande de médiation du client consommateur au Médiateur compétent (autre Médiateur bancaire, Médiateur de l'assurance...).

14 Données personnelles

Le Médiateur a la qualité de Responsable de Traitement. Il 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 de la présente Charte.

4 Liste des établissements adhérents au service de médiation de la consommation auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires en 2024

Pour l'année 2024, le dispositif national de médiation adossé à la Fédération Nationale des Banques Populaires a administré la gestion des dossiers de médiation pour 12 établissements bancaires :

BPACA : Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique,
BPALC : Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne,
BPAURA : Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes et sa filiale Banque de Savoie,
BPGO : Banque Populaire Grand Ouest,
BPN : Banque Populaire Nord,
BPOC : Banque Populaire Occitane,
BPRI : Banque Populaire Rives de Paris,
BPS : Banque Populaire Sud (et ses marques Banque Dupuy de Parseval, Banque Marze et CMM Méditerranée),
BPVF : Banque Populaire Val de France,
BRED Banque Populaire,
CASDEN,
Crédit Coopératif.

5 Informations de saisine

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Canal de saisine

Le médiateur peut être saisi en langue française par écrit ou par voie électronique.

- Par voie postale à l'adresse suivante :

Madame la Médiateure de la consommation auprès de la FNBP
20 – 22 rue Rubens
75013 PARIS

- Par voie électronique en déposant la demande de médiation [accompagnée des documents justificatifs sur le site du médiateur](https://www.mediateur-fnbp.fr) : <https://www.mediateur-fnbp.fr>

Textes de référence

Champ de compétence

ART L316-1 du Code monétaire et financier

Tout consommateur a droit de recourir gratuitement à un médiateur dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du Code de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de monnaie électronique, un établissement de paiement ou un prestataire de services d'information sur les comptes et relatif aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre du présent titre et du titre II du présent livre et relatifs aux produits mentionnés aux titres Ier et II du livre II. Un compte rendu annuel d'activités établi par chaque médiateur est transmis au Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation mentionnée à l'article L. 615-1 du Code de la consommation, au gouverneur de la Banque de France, ainsi qu'au Président du Comité consultatif institué à l'article L. 614-1.

Processus de traitement des demandes de médiation

Art L 611-1 à L 613-3 du Code de la consommation

Art R.612-1 à R.616-2 du Code de la consommation

<https://www.mediateur-fnbp.fr>

Madame la Médiateure auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires

20 – 22 rue Rubens

75013 PARIS

Médiateure auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires : Madame Inès SEN