



**RAPPORT DU MEDIATEUR  
DU  
CREDIT MUTUEL ARKEA  
2022**

# Table des matières

---

<b>1/ INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
<b>2/ LA MÉDIATION AU CRÉDIT MUTUEL ARKEA</b>	<b>6</b>
2.1/ Périmètre de la médiation	7
2.2/ Les chantiers entrepris	8
2.3/ La formation de l'équipe médiation	9
<b>3/ L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2022</b>	<b>10</b>
3.1/ Les saisines 2022	10
3.2/ Nombre de saisines annuelles depuis 2017	11
3.2.1/ Saisines 2022 par réseau	12
3.2.2/ Les différents thèmes des saisines 2021-2022	13
<b>3.2.3/ L'évolution des canaux de saisine depuis 2017</b>	<b>14</b>
3.3/ Les saisines recevables	15
3.3.1/ En nombre depuis 2017	15
3-3-2/ En pourcentage depuis 2017	16
3.3.3/ Principaux motifs des litiges exposés au Médiateur	19
3.3.4/ Évolutions de la répartition par motifs de recevabilité depuis 2017	20
3.4/ Les saisines irrecevables	25
3.4.1/ En nombre depuis 2017	25
3.4.2/ Motifs d'irrecevabilité par année	28
3.4.3/ Motifs d'irrecevabilité, hors voies de recours non épuisées	29
3.5/ Les délais de traitement	30
3.6/ Les propositions de solution	32
3.6.1/ Principales thématiques des saisines ayant conduit généralement à une proposition de solution défavorable pour le Client-consommateur	33
3.6.2/ Exemples de médiation avec issue favorable pour le Client-consommateur	36
3.6.3/ Résultat de la médiation par entité	42
3.6.4/ Issues des médiations	42
<b>4/ CONCLUSION ET PERSPECTIVES</b>	<b>44</b>
Annexe 1 : Charte de la médiation	47



## Présentation du Médiateur :

En application du 1° de l'article L. 613-2 du Code de la consommation, il appartient à l'organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier de désigner, sur proposition du Conseil d'Administration ou d'un dirigeant responsable du Crédit Mutuel Arkéa, le Médiateur placé auprès du professionnel, en vue de lui permettre d'exercer en tant que Médiateur de la consommation.

Il incombe à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), en vertu de l'article L.615-1 du même code, de décider de l'inscription du candidat ainsi désigné, sur la liste des Médiateurs de la consommation, dès qu'il satisfait aux exigences prévues par les articles L.613-1 à L.613-3 du même code.

Dans ce cadre, j'ai été nommé Médiateur du Crédit Mutuel Arkea et pris mes fonctions le 1er janvier 2018.

J'ai ensuite été désigné par l'organe collégial paritaire du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) et inscrit sur la liste des Médiateurs de la consommation

auprès de la Commission européenne par la CECMC (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation).

A l'issue de cette première période de 3 ans, j'ai été redésigné par le CCSF en 2022 et renouvelé par la CECMC cette même année.

En tant que Médiateur du Crédit Mutuel Arkéa, j'interviens sur le périmètre du Crédit Mutuel de Bretagne (CMB), du Crédit Mutuel du Sud-Ouest (CMSO.), de Fortuneo, du Crédit Foncier et Commercial d'Alsace et de Lorraine (CFCAL), de Federal Finance et de Nouvelle Vague (Aumax pour moi).

Diplômé de l'institut de Statistiques des Universités de Paris et de l'institut des Actuaires, j'ai exercé l'essentiel de ma carrière au sein du secteur bancaire mutualiste avant de prendre ma retraite en 2017.

Humbert de Fresnoye

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'H' followed by a horizontal line that tapers to the right.

# 1/ INTRODUCTION

La médiation de la consommation est un dispositif légal régi par le Code de la consommation qui vise à rechercher une résolution amiable des litiges entre un Client-consommateur et un professionnel.

Dans le domaine bancaire, la médiation de la consommation est également régie par le Code Monétaire et Financier.

Ainsi, en application de l'article L.612-1 du Code de la consommation, il appartient au professionnel (la Banque) de garantir au Client-consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Tout Client-consommateur peut dès lors saisir le Médiateur, sous réserve d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son différend avec le professionnel.

Malheureusement, trop souvent le Client-consommateur saisit directement le Médiateur, sans avoir tenté auprès de sa banque une résolution amiable de son litige, ce qui retarde d'autant le processus.

Pour réduire cette difficulté, le CCSF et la CECMC ont posé de nouvelles règles.

Ainsi, désormais, tout Client-consommateur qui a déposé une réclamation écrite auprès de sa banque peut saisir le Médiateur, à l'issue d'une période de 2 mois, qu'il ait ou non reçu une réponse de celle-ci.

Le Code de la consommation (articles L.611-1 à L.616-3 et R.612-1 à R.616-2) et le Code Monétaire et Financier (article L.316-1) limitent précisément le périmètre de la médiation entre un Client-consommateur et sa banque, aux litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus.

Dès lors, le Médiateur auprès de la banque ne peut intervenir en particulier pour les litiges :

- Relatifs à l'exécution ou l'interprétation d'un contrat d'assurance. Ces litiges relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance.
- Relatifs à des produits financiers, Plan Épargne en Actions (P.E.A), compte de titres, ordres de bourse, parts sociales, etc... Ces litiges relèvent de la compétence du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)
- Relatifs aux situations où le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt.

Le processus de médiation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du Client-consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

En tant que Médiateur, je ne peux recevoir aucune instruction des parties (le Client-consommateur et la banque).

La médiation est une procédure gratuite pour le Client-consommateur.

Par ailleurs, l'activité de médiation est supervisée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). Cette dernière a pour rôle notamment d'évaluer l'activité des médiateurs de la consommation et d'en contrôler la conformité avec les exigences du Code de la consommation.

Celle-ci est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs de la consommation qu'elle notifie auprès de la Commission européenne.

La CECMC, clé de voûte du dispositif de médiation de la consommation, permet de garantir aux consommateurs l'accès à des médiateurs de qualité, indépendants et compétents.



## 2/ LA MÉDIATION AU CRÉDIT MUTUEL ARKEA

### 2.1/ Périmètre de la médiation

La Médiation pour le Crédit Mutuel ARKEA concerne les litiges de Clients-consommateurs pour les établissements suivants :

- Les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel de Bretagne (CMB)
- Les Caisses de Crédit Mutuel affiliées à la Fédération du Crédit Mutuel du Sud-Ouest (CMSO)
- FORTUNEO
- Le CRÉDIT FONCIER ET COMMUNAL D'ALSACE ET DE LORRAINE (CFCAL)
- FEDERAL FINANCE
- *Aumax pour moi* (Nouvelle Vague)

## 2.2/ Les chantiers entrepris

L'année 2022 a fait l'objet de réflexions et de travaux visant :

- à améliorer le taux de recevabilité des saisines, en modifiant profondément les conditions de validité des saisines. Ces travaux concrétisent les nouvelles dispositions contenues dans le rapport du CCSF et les recommandations de la CECMC.
- à refondre le site du Médiateur pour le rendre plus pédagogique et faciliter le dépôt des saisines par le Client-consommateur.
- à sensibiliser, informer de manière claire le Client-consommateur sur les risques d'escroquerie et de fraude qui hélas ne diminuent pas .

## 2.3/ La formation de l'équipe médiation

Dans un cadre réglementaire qui structure notre dispositif de médiation de la consommation et compte tenu de l'évolution permanente des thématiques et des caractéristiques des litiges, la formation continue de l'équipe médiation est un élément déterminant et central. Ainsi, en tant que Médiateur de la consommation, je bénéficie et suis régulièrement des modules de formation, des ateliers thématiques, tout comme mon adjoint, relatifs au droit de la consommation, aux techniques de médiation, à la jurisprudence et aux connaissances bancaires. En effet, cette actualisation des connaissances est indispensable pour l'analyse et le traitement efficaces et pertinents des demandes qui me sont transmises par les Client-consommateurs. Ces formations, ces ateliers sont ainsi dispensés par des organismes officiels comme le Cercle des Médiateurs Bancaires, le Club des Médiateurs du Service Public notamment.

Ces formations, assurées par des experts dans les domaines concernés, comprennent :

- Des mises à jour régulières (plusieurs fois par an) des connaissances juridiques pour tenir compte de l'évolution du droit et de la jurisprudence dans les domaines bancaires, de l'assurance, et de la médiation de la consommation,
- Des formations techniques aux outils (notamment digitaux), produits et services bancaires (évolution des moyens de paiement, évolution des comportements des consommateurs...) dans un contexte connaissant des évolutions de plus en plus rapides et technologiques,
- Des analyses et des échanges de pratiques sur des thèmes communs (fraude à la carte bancaire, crédits, contestation de paiement...),
- Des rencontres avec des personnalités en provenance du Comité Consultatif du Secteur Financier, de la Banque de France, de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, de l'Autorité des Marchés Financiers.

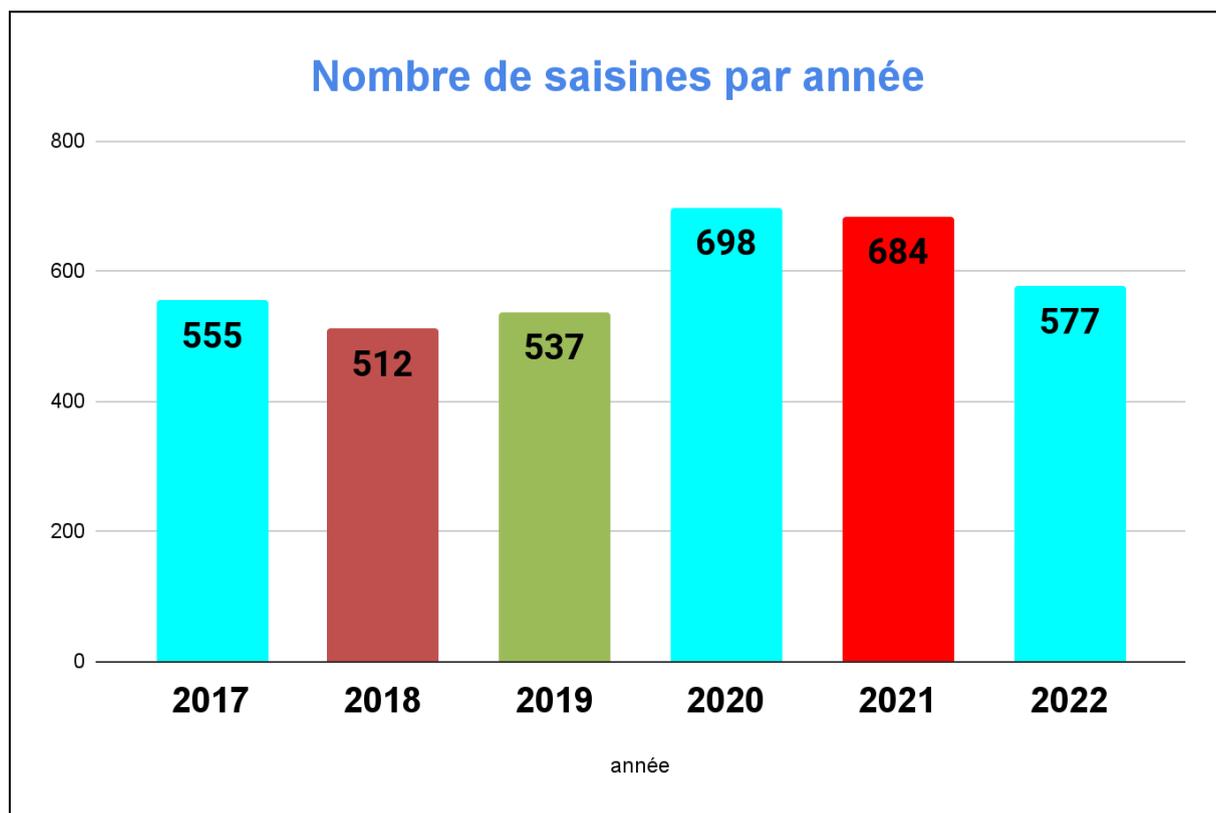
## 3/ L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2022

### 3.1/ Les saisines 2022

Au cours de l'année 2022, 577 saisines ont été enregistrées. Ces demandes émanent, dans la majorité des cas, des Clients-consommateurs eux-mêmes (90 % en 2022). La saisine par le Client-consommateur reste largement prépondérante année après année.

Origine de la demande	Nombre de saisines	
	2021	2022
Année		
Par le consommateur directement	643	520
Par l'intermédiaire d'une association	2	5
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	10	22
Autres (conciliateur de justice, tuteur, membre de la famille, personne morale)	29	30
TOTAL	684	577

## 3.2/ Nombre de saisines annuelles depuis 2017



L'ensemble de ces saisines comprend :

- **Les saisines recevables**, c'est-à-dire les Client-consommateurs ayant valablement saisi le Médiateur (dossiers entrant dans champ de compétences de la médiation de la consommation) et en ayant satisfait aux dispositions de l'[Article L612-2 - Code de la consommation](#),
- **Les dossiers irrecevables**, c'est-à-dire ceux pour lesquels :
  - 1° Le Client-consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ;
  - 2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;
  - 3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
  - 4° Le Client-consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
  - 5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétences.

### 3.2.1/ Saisines 2022 par réseau

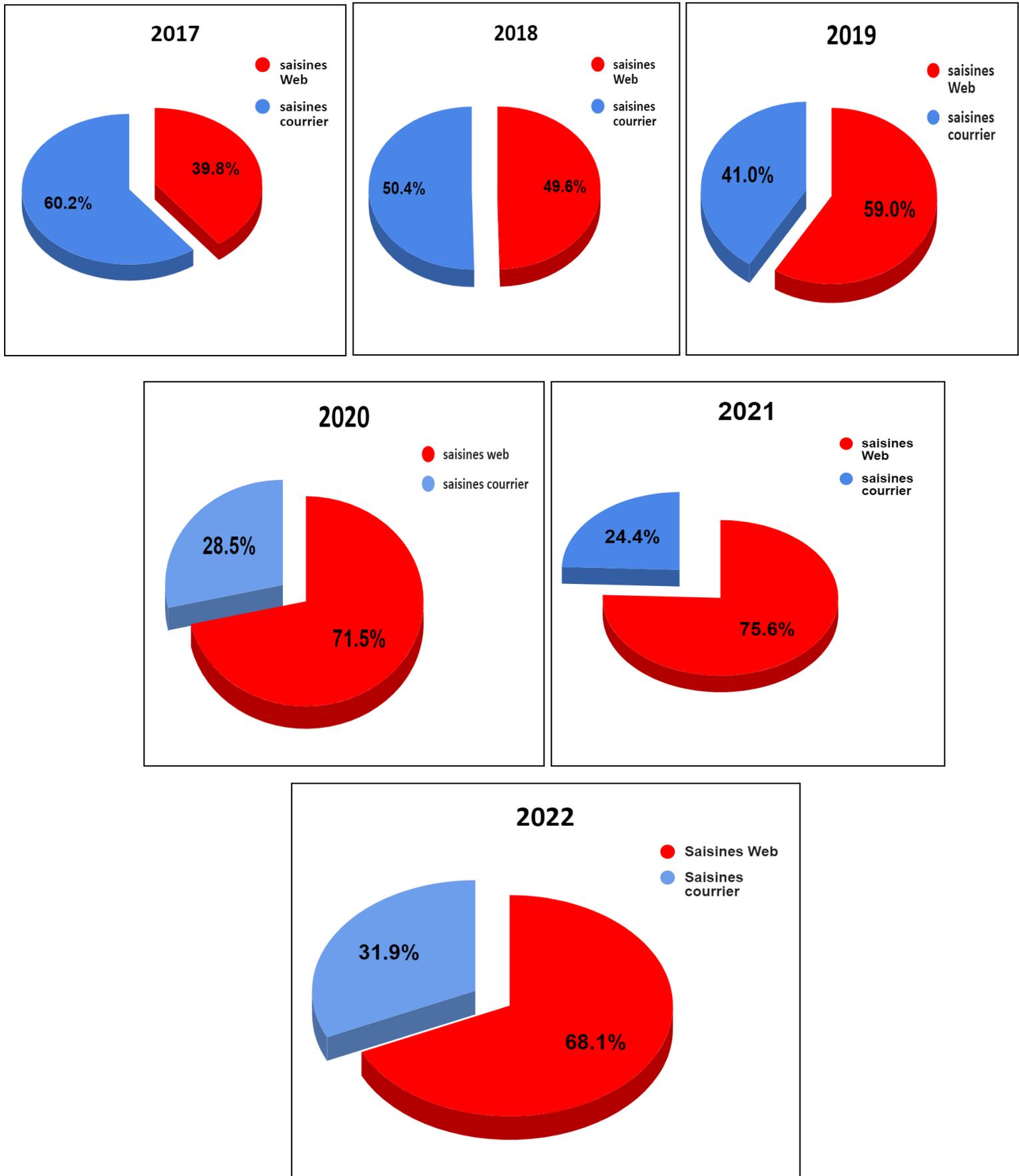
	Saisines reçues	
	2021	2022
Hors Arkéa	26	17
CMB	173	152
CMSO	69	51
Fortuneo	379	319
CFCAL	23	19
Federal Finance	1	2
Aumax pour moi	13	17
<b>Total</b>	<b>684</b>	<b>577</b>

La part des saisines venant de la banque en ligne FORTUNEO, premier établissement en nombre de saisines sur mon périmètre depuis 2020, représente 55 % du total des saisines, exactement comme en 2021, après plusieurs années antérieures marquées par des augmentations significatives de la proportion des saisines concernant cet établissement (48 % en 2020 et 28 % en 2019).

### 3.2.2/ Les différents thèmes des saisines 2021-2022

Thèmes	Saisines reçues		Saisines irrecevables		Saisines recevables	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Fonctionnement du compte	119	82	103	59	16	23
Ouverture, clôture, transfert	86	59	75	44	11	15
Découvert	8	11	8	7	0	4
Interdiction bancaire	7	6	7	5	0	1
Contestation d'écritures	18	6	13	3	5	3
Moyens de paiement	292	280	180	127	112	153
Cartes bancaires	204	213	113	91	91	122
Chèques	24	16	16	11	8	5
Autres moyens de paiement	64	51	51	25	13	26
Tarification	57	38	43	21	14	17
Sur compte dépôt	47	29	36	16	11	13
Autres	10	9	7	5	3	4
Crédits	76	50	48	29	28	21
Epargne	14	13	5	5	9	8
Placements financiers/boursiers	39	25	39	25	0	0
Total Assurances	42	45	37	32	5	13
dont Assurance-vie		18		13		5
dont Assurance emprunteur		20		14		6
Autres	45	44	43	32	2	12
<b>TOTAL</b>	<b>684</b>	<b>577</b>	<b>498</b>	<b>330</b>	<b>186</b>	<b>247</b>

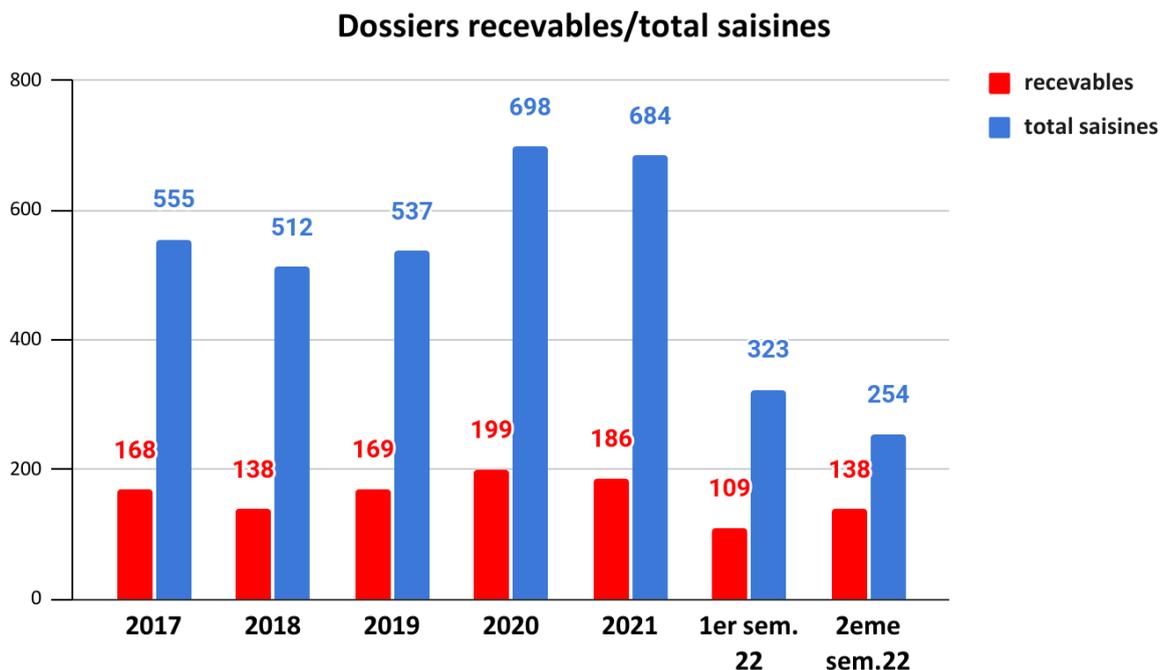
### 3.2.3/ L'évolution des canaux de saisine depuis 2017



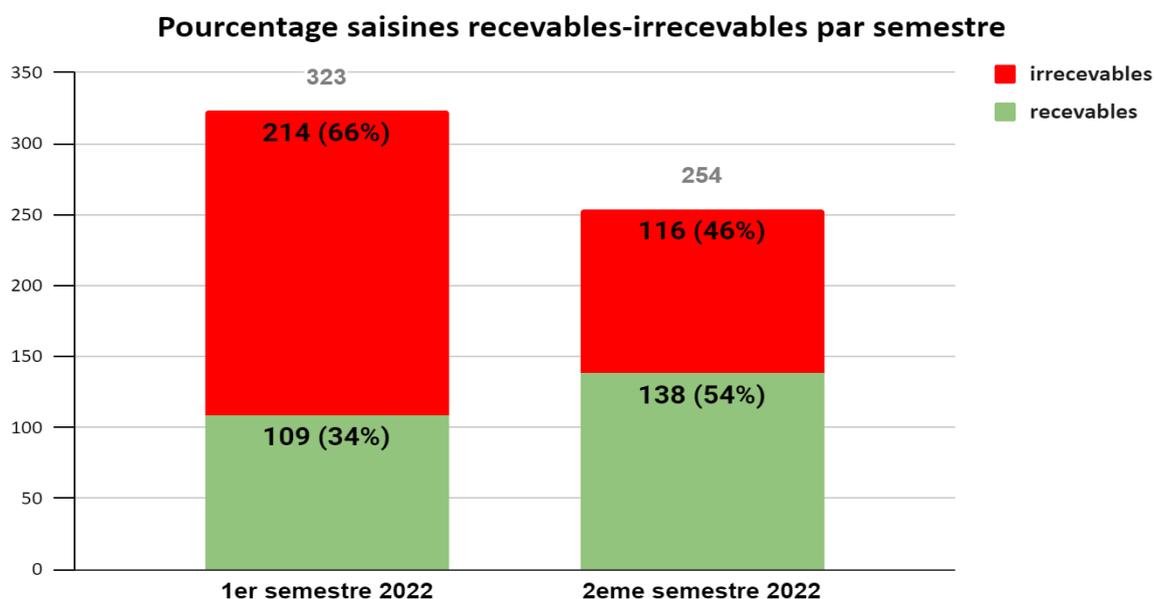
### 3.3/ Les saisines recevables

Sur les 577 demandes reçues en 2022, 247 étaient recevables à la médiation.

#### 3.3.1/ En nombre depuis 2017

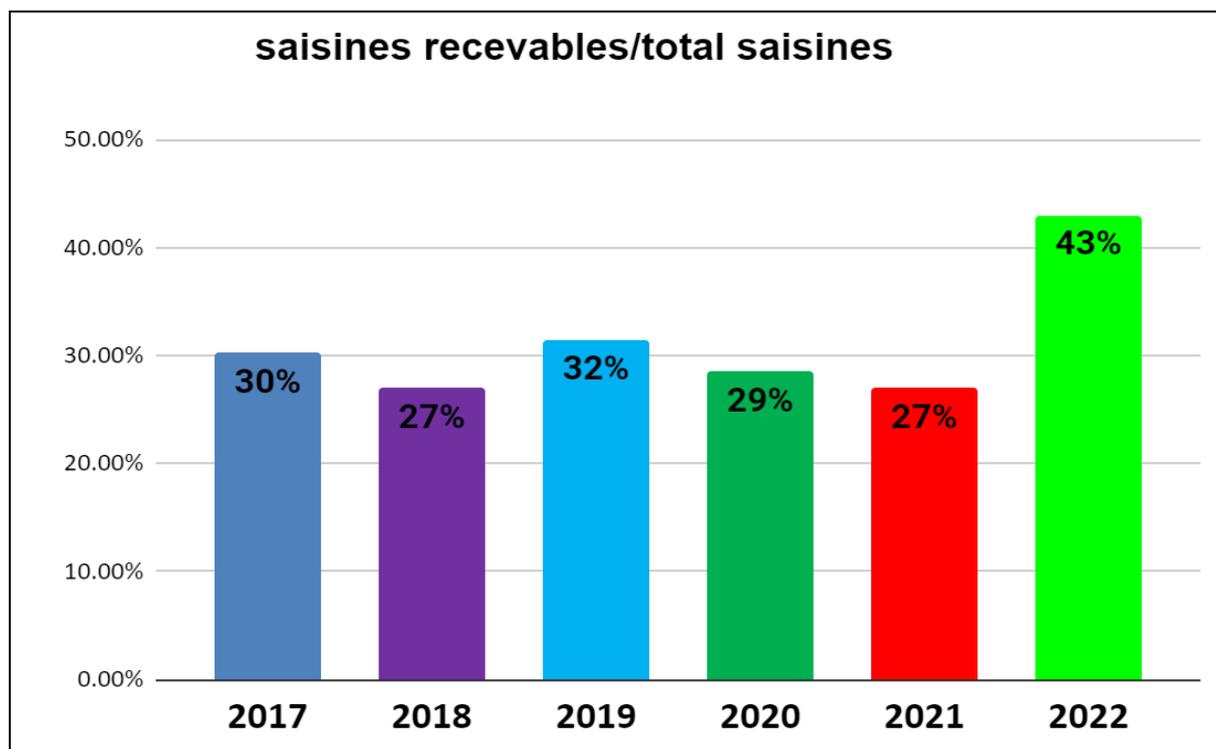


Depuis juin 2022, les saisines prématurées (avec 1ère réclamation écrite adressée au professionnel datant de moins de 2 mois) sont transférées à ma demande, après accord du Client-consommateur, au niveau 2 de traitement des réclamations de la banque (Service Relations Clientèle, Service Réclamations...) pour un examen ou réexamen du litige à leur niveau.



Ainsi, le pourcentage de saisines recevables est passé de 34 % au premier semestre 2022 (avant la réforme des règles d'examen de la recevabilité des saisines, avec par conséquent l'exigence alors de "l'épuisement des voies de recours internes de la banque" afin de saisir valablement le Médiateur) à 54 % au second semestre 2022 (nouvelles règles de saisine).

### 3-3-2/ En pourcentage depuis 2017



Sur l'ensemble de l'année 2022, qui a donc connu deux périodes distinctes avec des règles différentes d'examen de la recevabilité des demandes, comme décrit précédemment, le taux annuel de recevabilité des saisines s'élève donc à **43 %**, **contre 27 % en 2021**. Cette évolution significative (alors que les nouvelles règles de saisine à l'avantage du Client-consommateur ne concernent que le dernier semestre 2022) est remarquable et démontre, conformément aux objectifs de la CECMC, une étape importante dans "*l'amélioration du fonctionnement effectif des médiations et de l'efficacité des médiateurs*", cf. rapport d'activité 2019-2021 de la CECMC,

La répartition, ci-après, par entités des saisines recevables, montre également les effets de ces nouvelles règles et des évolutions du site internet de la médiation du Crédit Mutuel Arkéa. En effet, ce site a été profondément revu au niveau de son interface de dépôt de saisine, avec des filtres permettant au réclamant de vérifier son éligibilité au dispositif de médiation, en respect des nouvelles règles de recevabilité édictées par la CECMC. Ainsi, en 2021, Fortuneo, qui, malgré une forte augmentation du nombre de saisines, présentait un taux d'irrecevabilité important de 80 % (principalement pour motif "saisines prématurées"), affiche pour l'exercice 2022, un taux qui a baissé significativement à 60 % sur l'année complète, et à 46 %

sur le second semestre, seul concerné par l'application des nouvelles règles de saisines.

	Saisines recevables		Total saisines	
	2021	2022	2021	2022
<b>CMB</b>	66 (38%)	73 (48%)	173	152
<b>CMSO</b>	29 (42%)	30 (59%)	69	51
<b>Fortuneo</b>	78 (20%)	128 (40%)	379	319
<b>CFCAL</b>	7 (30%)	7 (37%)	23	19
<b>Federal Finance</b>	0	1 (50%)	1	2
<b>Aumax pour moi</b>	6 (46%)	8 (47%)	13	17
<b>Total</b>	186 (27%)	<b>247 (43%)</b>	684	<b>577</b>

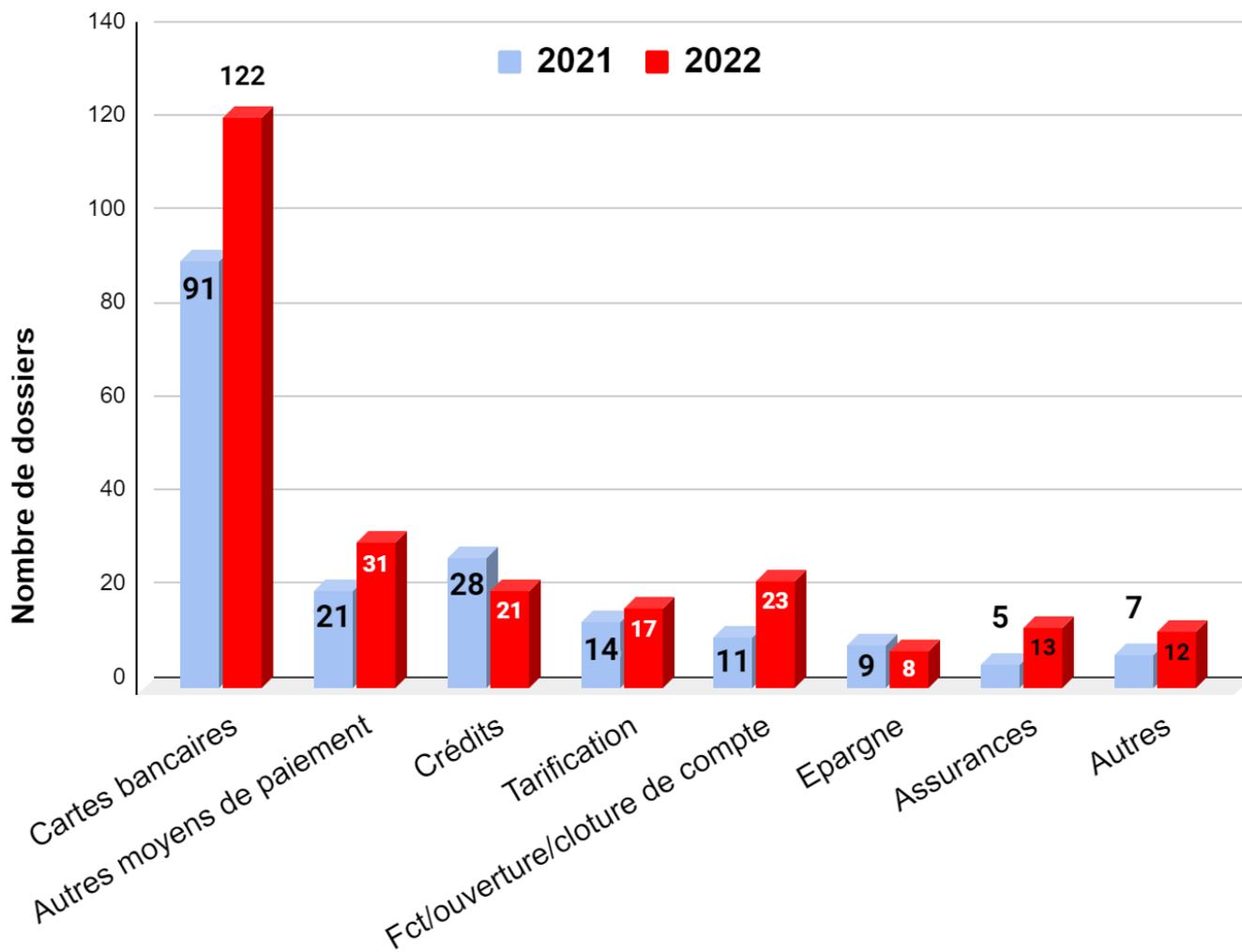
Si nous faisons un “focus” sur l’année 2022 par semestre, nous obtenons les chiffres suivants, qui illustrent clairement les effets bénéfiques de l’application des nouvelles règles de saisines en juin 2022.

	Saisines recevables 2022		Total saisines 2022	
	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 1	Semestre 2
<b>CMB</b>	25 (37%)	48 (57%)	68	84
<b>CMSO</b>	10 (50%)	20 (65%)	20	31
<b>Fortuneo</b>	60 (29%)	60 ( 54%)	208	111
<b>CFCAL</b>	5 (45%)	2 (25%)	11	8
<b>Federal Finance</b>	0	1 (50%)	0	2
<b>Aumax pour moi</b>	1	7 (58%)	5	12
<b>Total</b>	109 (34%)	<b>138 (54%)</b>	323	<b>254</b>

### 3.3.3/ Principaux motifs des litiges exposés au Médiateur

Pour l'ensemble des saisines recevables :

#### Motifs des saisines recevables par année

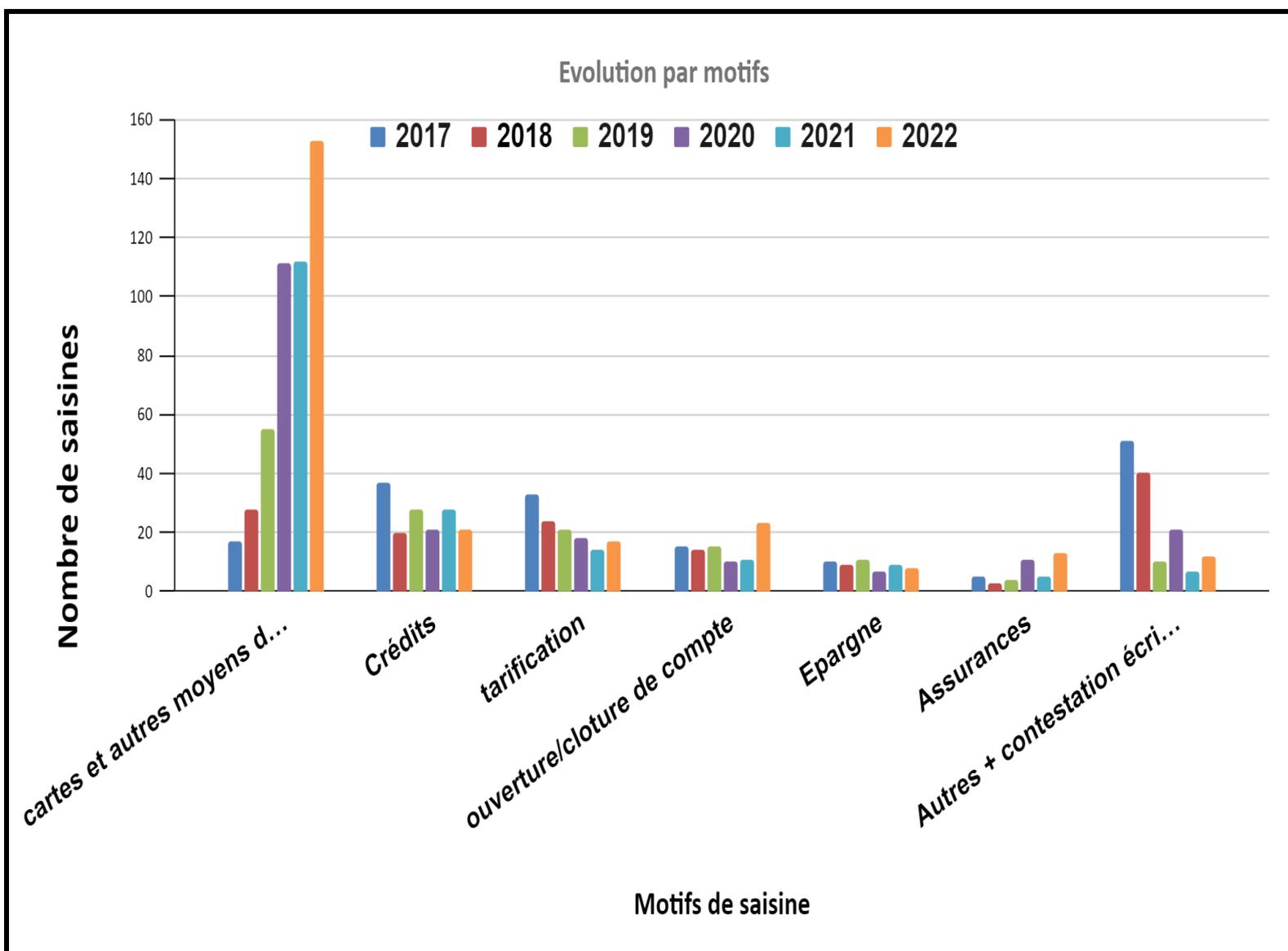


Concernant la proportion des litiges relatifs aux cartes bancaires (49,4 % en 2022 contre 48,9 % en 2021, représentant 122 saisines), il est noter qu'une quinzaine de dossiers environ concerne des contestations de paiements par carte bancaire dans le cadre d'un litige commercial (le Client-consommateur ne conteste pas le paiement en lui-même, mais le dénouement du contrat commercial entre lui et le commerçant,

n'ayant pas abouti à la livraison du bien acheté, à la non conformité du bien livré ou il s'avère que le site commerçant était une contrefaçon du site officiel...).

Les paiements dans l'Espace Économique Européen étant irrévocables, la banque ne peut légalement intervenir dans ce litige dont elle n'est pas partie prenante et demander un retour des fonds auprès du prestataire de service de paiement du bénéficiaire. L'irrévocabilité des paiements autorisés est opposable au client sauf dans les cas prévus à l'article L133-25 du code monétaire et financier.

### 3.3.4/ Évolutions de la répartition par motifs de recevabilité depuis 2017



## Principaux motifs des saisines recevables 2022 :

### **1/ Cartes bancaires et autres moyens de paiement**

#### **- litiges concernant des paiements par carte bancaire :**

Les litiges relatifs aux cartes bancaires (et autres moyens de paiement comme les chèques, les virements mais en faible proportion comparativement aux litiges liés aux cartes) constituent, pour la quatrième année consécutive, avec une proportion de 62 % (48,9 % en 2021, 48 % en 2020), le premier sujet de réclamation par nombre de saisines. Cette évolution spectaculaire a un impact sur l'activité du service médiation et sur la nécessité accentuée de l'actualisation permanente des connaissances juridiques en la matière ET des connaissances techniques relatives aux paiements (différentes modalités des process d'authentification forte au sens de la DSP2, virements instantanés, techniques de fraude constamment en évolution et adaptation en fonction des parades mises en place par les prestataires de services de paiement afin de lutter contre ces fraudes...).

Les litiges portant sur les cartes bancaires concernent principalement des fraudes ou des escroqueries à la carte bancaire (par mail de phishing ou hameçonnage, smishing-hameçonnage par SMS, arnaque au faux conseiller bancaire, au faux support technique, via des sites marchands, vente sur des sites d'annonces entre particuliers, faux sites de plateformes de paiement en ligne). Les litiges portent principalement sur les paiements à distance ou internet. Il est à noter que de plus en plus d'affaires concernant des victimes ayant fait l'objet d'arnaque combinent plusieurs de ces types de fraudes (combinaison de techniques de SMS d'hameçonnage de type "Ameli" carte vitale, Chronopost... avec lien renvoyant sur une interface usurpant l'identité d'un organisme officiel pour collecter des données personnelles, avec fraude au faux conseiller bancaire).

Les litiges commerciaux (contestation d'un paiement autorisé au motif d'un litige avec le commerçant dans le cadre d'une commande par le Client-consommateur) représentent une quinzaine de dossiers recevables à la médiation. Dans ce cadre, le Code Monétaire et Financier prévoit clairement l'irrévocabilité d'un paiement dûment autorisé par son donneur d'ordre. Ainsi, l'Article L132-2 dispose que :

*"L'ordre ou l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable.*

*Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte ou de vol de la carte, de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire."*

Le Client-consommateur sollicite dans plusieurs affaires la mise en place d'une procédure de Chargeback (rappel des fonds) proposée par certains réseaux de paiement de type Mastercard mais soumis à l'acceptation ou non par la réglementation en vigueur dans le pays concerné. En France, l'irrévocabilité des paiements détaillée par le Code Monétaire et Financier s'oppose ainsi, sauf cas très particuliers, à ce type de procédure technique rendue possible dans certains pays où la réglementation le permet.

- les litiges portant sur les autres moyens de paiement :

Ce type de litige concerne notamment les escroqueries de type phishing par mail ou par SMS, ou par chèque falsifié. La victime cherche généralement à vendre un bien, un article sur un site de vente en ligne connu. L'acheteur potentiel la contacte soit par mail, soit par SMS ou via une messagerie instantanée, en lui demandant de créer un compte sur une plateforme de paiement et de transfert d'argent très connue, en lui fournissant un lien frauduleux servant à capter de nombreuses informations personnelles (coordonnées bancaires, identifiant de connexion, mot de passe, état civil...). Le fraudeur récupère ainsi des données confidentielles lui permettant, soit de se connecter à l'espace bancaire de sa victime, d'enregistrer des nouveaux bénéficiaires de virement, soit lui adresse un chèque falsifié ou déjà frappé d'une opposition, d'un montant supérieur à la transaction ou l'adresse directement à son agence bancaire pour encaissement. Avant que le chèque ne soit identifié dans le cadre des échanges interbancaires, comme étant falsifié ou en opposition, la victime fait les virements correspondant au différentiel entre la valeur faciale du chèque et la somme convenue pour la vente du bien, depuis son compte vers celui de son escroc.

Le nombre de saisines relatives à la nouvelle technique d'escroquerie apparue en 2021, à savoir la fraude dite "à la mule", a considérablement baissé en 2022. Pour rappel, ce type d'arnaque consiste pour les escrocs à appâter la victime (souvent un très jeune Client-consommateur tout juste majeur) via les réseaux sociaux, par le biais d'une annonce de proposition d'un emploi. Après contact, l'offre d'emploi consiste à l'encaissement de chèques, dont les bénéficiaires sont les escrocs, par la victime sur son propre compte bancaire, sous condition de la perception d'une commission (montants des chèques à encaisser s'élevant généralement à plusieurs dizaines de milliers d'euros et la commission promise à la victime étant de plusieurs milliers d'euros). L'objectif des escrocs étant de forcer la victime à récupérer les chèques un jour de fermeture des agences, à les déposer ce même jour sur son compte (classiquement le crédit des chèques est porté sur le compte de la victime dans la journée) et d'enregistrer les virements des montants correspondant à la valeur faciale des chèques, déduction faite de la commission promise à la victime, après enregistrement en tant que bénéficiaires, des coordonnées bancaires des escrocs. Toutes ces opérations s'effectuant en quelques heures, le même jour, la victime ne laisse ainsi pas le temps nécessaire à sa banque pour s'assurer de l'encaissement définitif des chèques, qui plusieurs jours après leur dépôt, reviennent, par le biais des

échanges interbancaires, en impayé pour motif "chèque falsifié". Il est à noter que dans ce type de fraude, la victime a pu en totale autonomie enregistrer instantanément en tant que nouveaux bénéficiaires de virement, les coordonnées bancaires de ses escrocs, augmenter les plafonds personnels de virement via son smartphone enrôlé auprès de sa banque (enregistré comme terminal de confiance, ce qui lui permet d'effectuer lui-même des opérations sensibles de ce type et ce instantanément).

En 2022, grâce aux mesures de temporisation de l'encaissement de chèques mises en place par le Crédit Mutuel Arkéa (délai d'encaissement effectif de 10 jours d'un chèque en fonction notamment de son montant), le nombre de ce type de litiges a manifestement considérablement diminué, ce qui va dans le sens du renforcement de la protection de la clientèle.

Ceci illustre l'intérêt de la temporisation de certaines opérations pour contrer l'imagination des escrocs.

## **2/ L'ouverture, la clôture de compte**

Cette catégorie passe de la troisième à la seconde place en volumétrie de saisines recevables. Plusieurs demandes concernent les délais de clôture par la banque de compte de chèques ou la justification de clôture à l'initiative de la banque. De même, plusieurs dossiers concernent le blocage de fonds sur compte séquestre après clôture de compte à l'initiative de la banque, avec effet immédiat pour motif de comportement gravement répréhensible. Sans motif juridique recevable, je demande la restitution au client demandeur des fonds bloqués. Ainsi, en tant que Médiateur, je suis compétent pour apprécier les modalités d'ouverture ou clôture de compte. Je dois veiller au respect des textes régissant ce type d'opérations, afin de garantir au Client-consommateur l'exercice de ses droits en la matière :

- dans le cas de clôture à l'initiative de la banque : vérification du préavis minimal, du devoir d'information, des conditions de clôture...
- dans le cas de clôture/ouverture à l'initiative du Client-consommateur : litiges portant sur les délais de traitement des demandes du Client-consommateur, sur les refus de la banque d'enregistrer la clôture ou l'ouverture, le traitement d'une demande de mobilité bancaire...

## **3/ Les crédits**

Les litiges concernent principalement des difficultés de remboursement de crédits, les modalités de rachat de crédit, des refus de prêt, les conditions de remboursement anticipé. Il importe de rappeler que le Médiateur ne peut

contrevenir aux dispositions contractuelles, principalement lorsque celles-ci reflètent la politique prudentielle de la banque.

Pour autant, le Médiateur peut intervenir pour vérifier que les modalités de rachat de crédit et de remboursement anticipé sont bien respectées par l'établissement bancaire.

#### **4/ La tarification**

Cette rubrique, en très légère hausse mais avec des volumes de saisines relativement faibles, concerne principalement des demandes de remboursement partiel ou total des frais d'incidents bancaires ou d'irrégularités de fonctionnement de compte, tels que les commissions d'examen de compte, les frais de rejet de prélèvement, de chèque pour absence ou insuffisance de provision en compte. Le nombre de demandes concernant les frais bancaires continue à baisser, notamment grâce aux engagements des établissements bancaires pour plafonner les frais pour les personnes en situation de fragilité financière pris voici 2 ans environ.

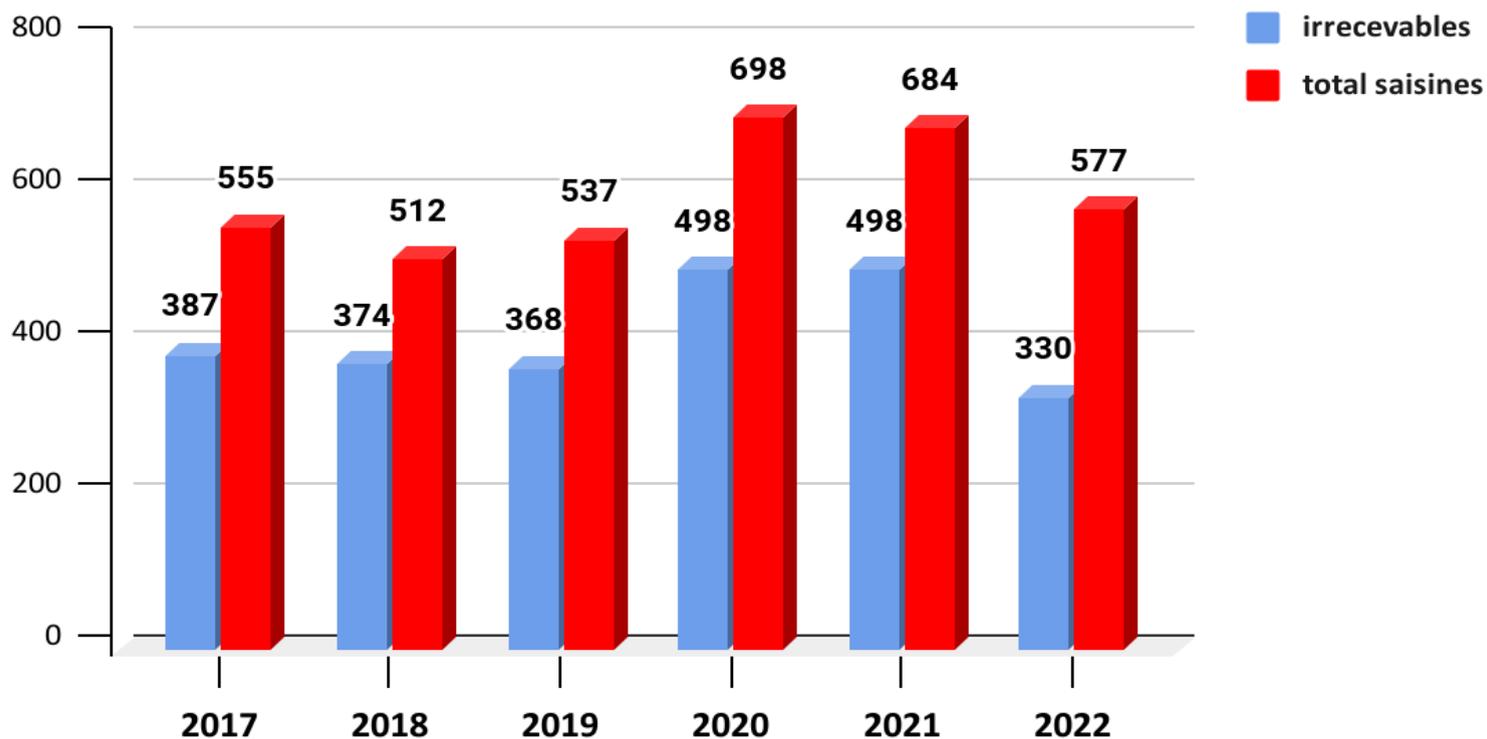
Dans mon précédent rapport, je faisais ainsi remarquer les mesures prises par le Crédit Mutuel Arkea vis-à-vis, entre autres, des clients bénéficiant de l'offre bancaire spécifique, dont la terminologie commerciale est *Budg'Équilibre* au sein de ce groupe. La détention de cette offre permet au client de bénéficier d'une exonération totale, depuis début 2019, des frais d'incidents ou d'irrégularités de fonctionnement de compte.

Plusieurs saisines concernent également la facturation pour l'édition d'un décompte de remboursement anticipé, facturée unitairement 40 euros pour chaque crédit concerné pour les offres émises avant le 01/07/2016. Dans plusieurs affaires, malgré l'absence de demande d'édition de ces décomptes par le client, cette facturation lui est tout de même appliquée par la banque lors d'une opération de remboursement anticipé.

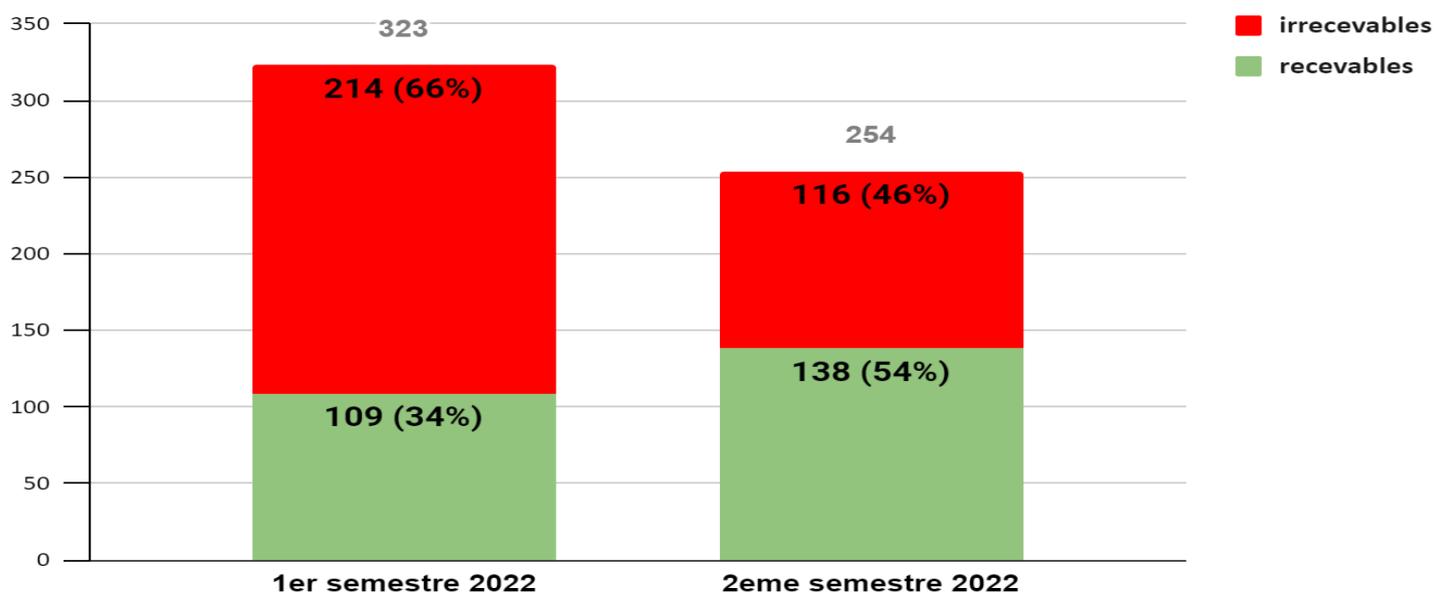
### 3.4/ Les saisines irrecevables

#### 3.4.1/ En nombre depuis 2017

Saisines irrecevables/total saisines



Pourcentage saisines recevables-irrecevables par semestre



La part des demandes irrecevables (57%) a sensiblement baissé par rapport à 2021 (73%).

Pour rappel, la réglementation précise les motifs d'exclusion du périmètre de la médiation de la consommation.

S'agissant de mon périmètre d'intervention, au motif de l'article L611-3 du Code de la consommation, je ne relève, en 2022, comme saisines irrecevables uniquement des demandes concernant des litiges entre professionnels.

Les autres saisines irrecevables relèvent de l'article L612-2 du Code de la consommation qui précise qu'un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1° Le Client-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 ;

2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4° 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 ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

En se concentrant sur l'exercice 2022 qui a connu jusqu'en mai inclus, l'application des anciennes règles de saisine (épuisement des voies de recours internes de la banque avant saisine valable du Médiateur), puis à partir de juin, l'application de nouvelles règles (exigence uniquement d'une copie de la première réclamation écrite du Client-consommateur à sa banque datant d'au moins 2 mois), nous constatons que sur ce premier semestre, le taux de saisines irrecevables est de 66 %, pour tomber à 44 % au deuxième semestre.

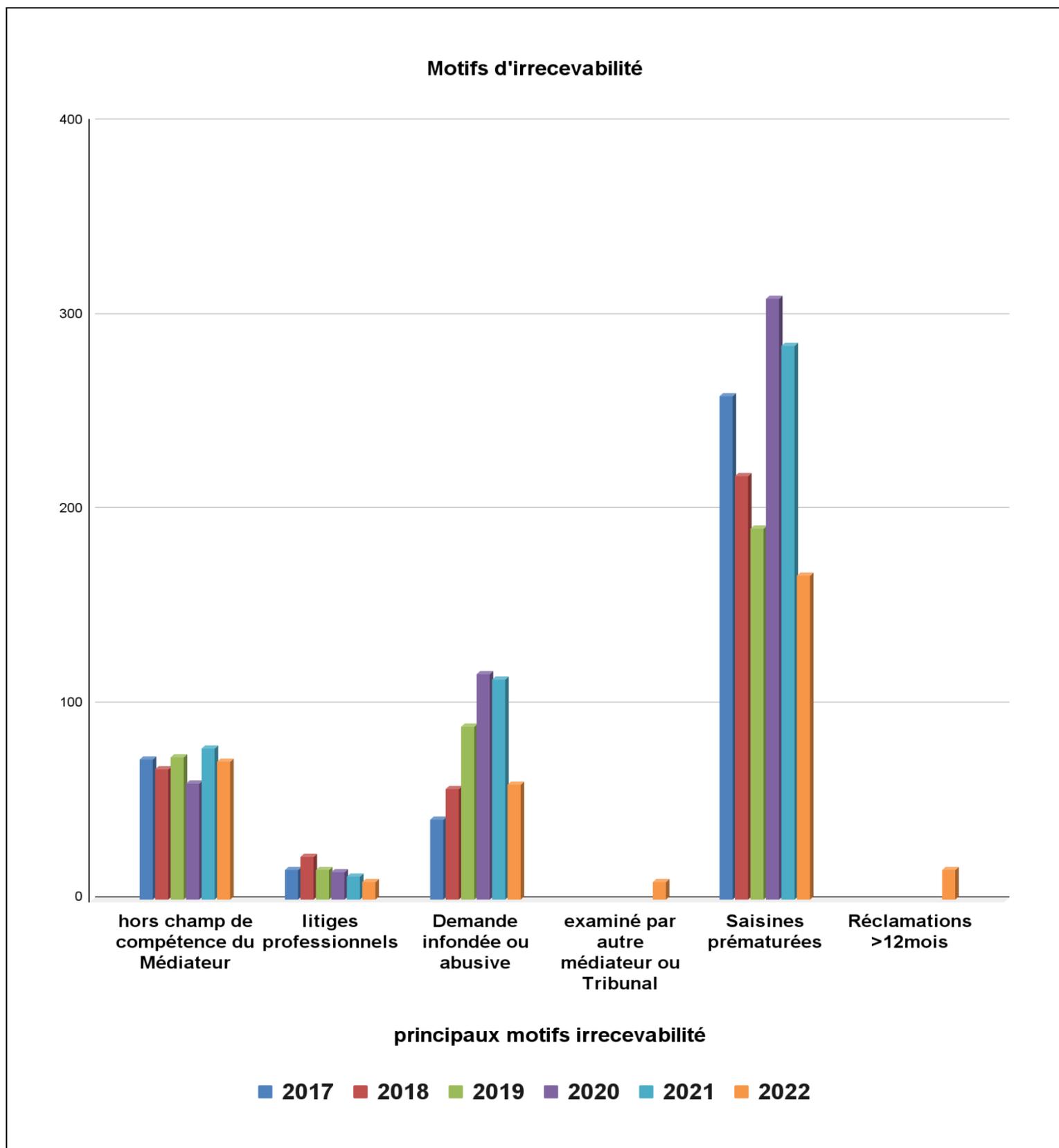
En poursuivant cette analyse, si nous nous concentrons uniquement sur le taux de saisines irrecevables pour motif "saisines prématurées", celui-ci passe de **41%** au premier semestre 2022, avec 133 saisines prématurées (pourcentage identique à celui de 2021), à **11,4 %**, avec 29 saisines prématurées uniquement, au deuxième semestre 2022, soit une diminution spectaculaire du nombre de saisines prématurées.

Pour rappel, la part des demandes irrecevables au motif des recours internes de la banque non épuisés (saisines prématurées) représentait 41 % en 2021, contre 44 % en 2020 (35 % en 2019, 43 % en 2018, 47 % en 2017, 54 % en 2016).

Ce constat est donc manifestement une des résultantes de la réforme des règles d'examen de la recevabilité des saisines voulue par la CECMC (uniquement exigence pour saisir valablement le Médiateur, d'une réclamation écrite datant d'au moins 2 mois auprès du professionnel).

28 % de ces saisines (contre 18 % en 2021) reviennent vers le Médiateur après que le Client-consommateur ait attendu les 2 mois après sa toute première réclamation écrite auprès de sa banque. Ces saisines deviennent donc recevables après une première saisine prématurée.

### 3.4.2/ Motifs d'irrecevabilité par année



Les saisines déclarées irrecevables pour motif “saisines prématurées” sont en nette diminution en 2022, bien que les nouvelles dispositions de saisine plus favorables au Client-consommateur n’aient été effectives qu’à partir de juin 2022 sur mon périmètre. Je peux donc aisément prédire qu’en 2023, cette proportion de saisines prématurées sera encore en plus forte baisse, compte tenu de l’application des nouvelles règles de recevabilité sur un exercice entier.

### 3.4.3/ Motifs d’irrecevabilité, hors voies de recours non épuisées

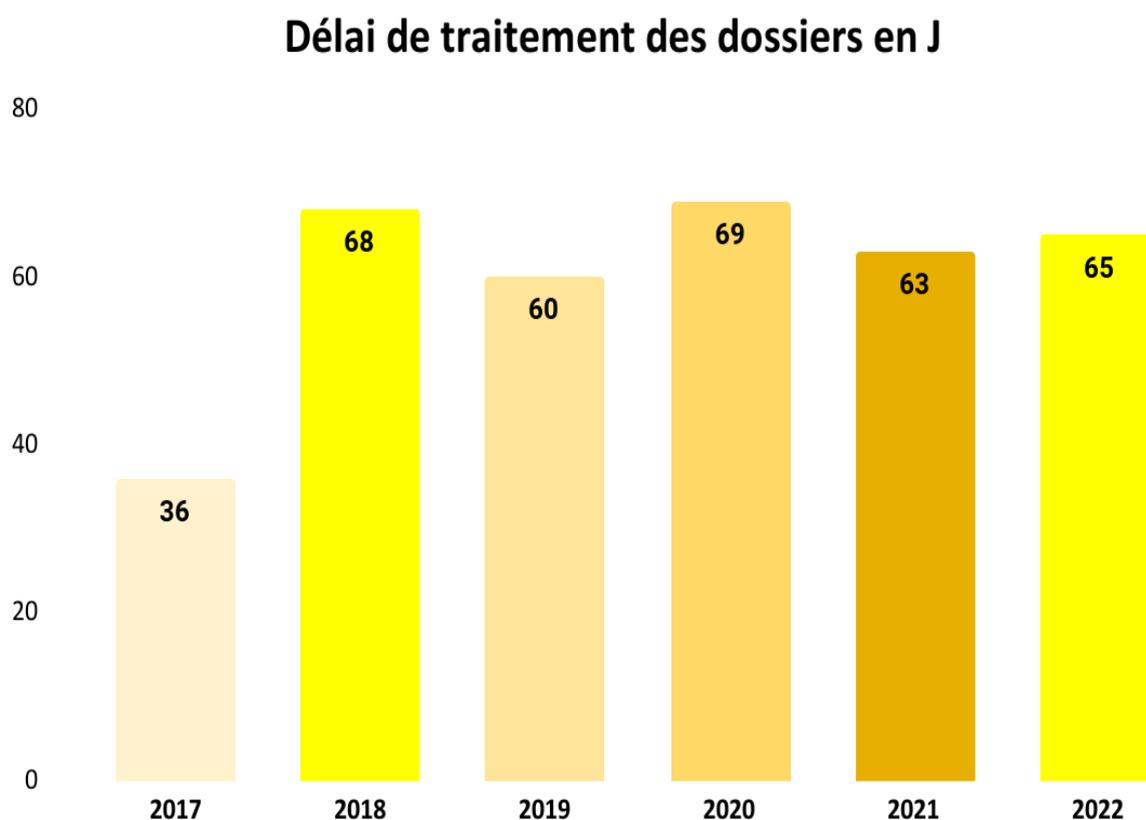
Motifs d’irrecevabilité (autres que saisines prématurées)	Nombre de saisines concernées
Hors champ de compétences du Médiateur	71
Litiges concernant des comptes professionnels	9
Demandes infondées ou abusives	64
litiges déjà examinés ou en cours d’examen par un autre médiateur ou par un tribunal	9
réclamations écrites auprès du professionnel > 12 mois	15
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>

Le nombre de saisines déclarées irrecevables car relevant d’un autre médiateur (AMF, Assurance), a sensiblement baissé (52 contre 62 en 2021).

### 3.5/ Les délais de traitement

Les règles de calcul du délai de traitement des saisines retenues par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), prennent en compte, comme point de départ, la date d'envoi de la lettre de recevabilité. En effet, le Médiateur dispose d'un délai de trois semaines, après réception de la saisine, afin de signifier la recevabilité de la demande au Client-consommateur.

#### Délais de traitement depuis 2017 :



**Délai moyen de réponse aux saisines traitées en  
2022 : 65 jours**

	<b>Nombre</b>
Saisines traitées dans un délai inférieur ou égal à 30 jours	<b>18</b>
Saisines traitées dans un délai compris entre 31 à 60 jours	<b>40</b>
Saisines traitées dans un délai compris entre 61 et 90 jours	<b>169</b>
Saisines traitées dans un délai supérieur à 90 jours	<b>0</b>
Refus entrée en médiation	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>229</b>

### 3.6/ Les propositions de solution

Conclusions		Nombre de saisines traitées
Propositions de solutions favorables au consommateur	Totalement favorables	58 soit 25 % (25 % en 2021)
	Partiellement favorables	40 soit 18 % (15 % en 2021)
Propositions de solutions défavorables au consommateur		130 soit 57 % (59 % en 2021)
Refus entrée en médiation ou interruption		2
Saisines en cours de traitement		17
<b>Total</b>		<b>247</b>

S'agissant des propositions de solution, il est important de rappeler que le rôle du Médiateur consiste à prendre en charge les litiges relatifs aux services et produits fournis par la banque et à l'exécution des contrats. Il analyse ainsi les demandes de résolution amiable d'un litige et apporte une proposition de solution en droit et/ou en équité, dans le respect de la réglementation en vigueur.

La proportion de propositions de solution totalement ou partiellement favorables au consommateur augmente pour la deuxième année consécutive, pour atteindre 43 % en 2022 contre 40 % en 2021 (35 % en 2020).

Concernant les 98 propositions de solution totalement favorables ou partiellement favorables au Client-consommateur (74 en 2021), 10 ont été refusées par la banque contre 11 en 2021 et 13 en 2020 (malgré l'augmentation du nombre de propositions favorables de 23 points en 2022), 2 par le consommateur comme contre 4 en 2021.

### 3.6.1/ Principales thématiques des saisines ayant conduit généralement à une proposition de solution défavorable pour le Client-consommateur

#### → **Demande de remboursement de paiements par carte, au motif que le Code Monétaire et Financier prévoit le remboursement à J+1 pour ce type de paiement.**

Dans les cas de fraude au faux conseiller, le Client-consommateur et porteur de la carte ayant servi au paiement, lors d'un appel d'une personne se faisant passer pour un conseiller de sa banque, reconnaît avoir communiqué notamment les données relatives à ses accès de banque à distance et ou les codes 3D Secure permettant d'authentifier les transactions initiées par le faux conseiller durant la communication téléphonique.

Le Code Monétaire et Financier, ainsi que la jurisprudence en la matière, prévoient le remboursement d'opérations de paiement contestées par le payeur, sauf dans les cas de négligences graves du porteur de la carte. Le fait de communiquer ses données personnelles bancaires, à plusieurs reprises, constitue une négligence grave de la part du porteur.

En effet, l'article L. 133-19 du Code Monétaire et Financier dispose que : « *En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, le payeur [c'est-à-dire le titulaire de la carte] supporte, avant l'information prévue à l'article L. 133-17 [l'opposition adressée par le titulaire de la carte à sa banque], les pertes liées à l'utilisation de cet instrument, dans la limite d'un plafond de 50 € [...]* ». Toutefois, « *le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L. 133-16 et L. 133-17* ». Selon l'article L. 133-16, « *dès qu'il reçoit un instrument de paiement, l'utilisateur de services de paiement prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés* ».

Dans ces cas précis, l'enregistrement d'une opération de paiement par le prestataire de service de paiement ne suffit pas nécessairement en tant que tel à prouver que le Client-consommateur a autorisé cette opération ou qu'il n'a pas satisfait par négligence grave aux obligations qui lui incombent en la matière (article L.133-23 du Code monétaire et financier). La jurisprudence reste constante sur le fait que la communication à un tiers, par le payeur, des dispositifs de sécurité personnalisés constitue une négligence grave qui dispense la banque du remboursement des opérations contestées (obligations contractuelles du payeur de sécurité, d'utilisation ou de blocage de sa carte).

Ainsi, dans le cadre d'une opération de paiement, dès lors que le client porteur conteste des paiements par carte, la banque doit le rembourser à J+1, sauf en cas de fraude avérée du porteur, ou en cas de négligence grave de sa part, la charge de la preuve incombant à la banque émettrice de la carte. Ces dispositions découlant de la Directive sur les Services de Paiement (DSP2), ne sont pas toujours respectées par certains établissements du Crédit Mutuel Arkea. Dans ce contexte, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R.), conjointement avec la Banque de France ont rappelé, en avril 2021, dans un courrier à destination des établissements prestataires de services de paiements (dont les banques), les cas limitatifs de refus possible de remboursement de paiements par carte bancaire, suite à une contestation par un Client-consommateur.

Les escroqueries, fraudes aboutissant à des paiements à distance contestés, soumises à la médiation, ont connu une évolution très importante passant de 4 en 2019, 40 en 2020, environ 80 en 2021, à plus de 130 en 2022.

En dépit de campagnes de sensibilisation encore plus nombreuses à l'initiative, entre autres, des banques, mais aussi des médias, de la Banque de France et de mises en garde multiples adressées personnellement au Client-consommateur, ce dernier contribue à son préjudice (involontairement) trop souvent, en communiquant plusieurs informations confidentielles. En particulier, dans le cas de fraude au faux conseiller, le Client-consommateur communique à son escroc les codes confidentiels de validation d'opérations sensibles (changement de mot de passe pour la connexion à son espace bancaire, validation de paiement à distance...) reçus sur son téléphone, pourtant assortis des deux mentions :

*“ NE DONNEZ JAMAIS CE CODE PAR TÉLÉPHONE”, Pour valider votre achat de XXX,00 EUR sur le site XXXX veuillez saisir le code XXXXX”.*

Ceci étant, il est de plus en plus rare que pour une arnaque donnée, les escrocs utilisent uniquement les modalités d'un seul type de fraude. En effet, la plupart des saisines concerne une combinaison de modes de fraude différents, à savoir le plus souvent :

1/ hameçonnage par SMS ou annonce de vente en ligne, par un pseudo acheteur ou un SMS relatif à un colis ou le renouvellement d'une carte vitale,

2/ demande de création d'un compte sur une plateforme connue de paiement en ligne ou demande de règlement d'une somme modique pour l'envoi d'une carte vitale ou vignette Crit'Air, en utilisant un lien frauduleux contenu dans le SMS,

3/ création effective, via un lien frauduleux intégré dans le SMS d'hameçonnage, d'un pseudo compte sur la fausse plateforme en ligne pour capter plusieurs données bancaires (identifiant de connexion espace bancaire + mot de passe + coordonnées complètes de carte de paiement +

informations personnelles entre autres) ou saisie par la victime sur la fausse interface de paiement de ses coordonnées de carte,

4/ appel d'un faux conseiller de la plateforme de paiement en ligne afin de finaliser la création du compte par la victime, ou faux conseiller bancaire évoquant des paiements frauduleux. Lors des échanges téléphoniques pouvant pour certains durer plusieurs heures, captation par l'escroc des codes de validation d'opérations sensibles comme des paiements, la création de cartes virtuelles, de changement de mot de passe de connexion bancaire...

Ceci est d'autant plus préoccupant que les montants des préjudices sont élevés.

De même, il est important que les établissements financiers continuent l'information et la formation de leurs conseillers dans ces domaines où les fraudeurs font preuve d'une agilité, créativité et adaptation rapides et permanentes quant à leurs techniques d'accroche et de fraude des victimes.

Il est important de souligner cependant que la cybercriminalité, en augmentation spectaculaire depuis le contexte de la pandémie, dépasse largement le seul cadre bancaire et affecte tous les acteurs, organismes officiels gérant des données personnelles appartenant à des Clients-consommateurs, pouvant permettre de détourner, entre autres, des fonds à distance. Malgré toutes ces actions et l'ajout de nouveaux dispositifs de sécurité, dès lors qu'une intervention humaine est requise pour une opération sensible (notamment pour les paiements), les escrocs trouveront encore les failles pour manipuler leurs victimes afin d'obtenir, malgré elles, les données confidentielles permettant de valider des opérations de paiement à leur détriment. En effet, la généralisation de l'authentification forte des paiements avec double facteur apporte une sécurité technique accrue. Cependant, la fragilité du système reste trop souvent le verrou humain.

→ **Demande de remboursement d'un paiement autorisé, dans le cadre d'un litige commercial :**

Le Code Monétaire et Financier prévoit l'irrévocabilité des paiements autorisés pour les porteurs résidant en France et pour une transaction au sein de l'espace économique européen. La banque du payeur, ce dernier ayant autorisé le paiement, est étrangère au contrat établi entre le payeur et le bénéficiaire du paiement. Les réponses apportées dans le cadre de la médiation doivent par conséquent faire preuve d'une grande pédagogie. Un éclairage important et intelligible des dispositions légales en la matière est ainsi nécessaire, car parfois je dois faire face à certaines communications erronées et/ou mal interprétées par les Clients-consommateurs, notamment sur la pratique du chargeback (rétrocession d'un paiement).

→ **Contestation de clôture de compte à l'initiative de la banque et justification de la clôture :**

La réglementation prévoit que l'établissement détenteur d'un compte bancaire, peut mettre fin à la relation commerciale sous réserve de respecter un préavis allant de 30 à 60 jours, suivant le type de compte. Dans le cas de comportements gravement répréhensibles (comportement, suspicions de fraude...), la banque peut même être dispensée de préavis. De même, la réglementation n'impose pas à l'établissement de justifier la clôture. Il s'agit de sujets de litiges récurrents parmi les demandes formulées auprès du Médiateur, qui ne peut contraindre la banque à revenir sur sa décision et à la motiver. Plusieurs dossiers ont toutefois concerné le blocage des fonds à l'initiative de la banque, suite à la clôture de comptes.

### 3.6.2/ Exemples de médiation avec issue favorable pour le Client-consommateur

- **Fraude aux faux placements**

La victime relève une annonce pour un placement très attractif via internet (pour certains dossiers via une annonce sur un réseau social). Elle entre alors en contact avec un interlocuteur par mail, qui lui détaille un peu plus le placement envisagé en proposant une rémunération très au-dessus des taux pratiqués par des enseignes classiques.

Ensuite, le faux conseiller en placement échange avec sa victime par téléphone, avec un discours rompu à la négociation, les victimes évoquent un ton et des qualités oratoires du pseudo conseiller inspirant la confiance. Ce conseiller propose alors un premier investissement d'une somme (allant de quelques centaines d'euros à 2-3000 euros selon les affaires). En peu de temps, la société d'investissement, via une (fausse) interface en ligne permettant de visualiser l'évolution de l'investissement (de manière fictive en réalité), informe son nouveau client-victime que le placement connaît une valorisation conséquente et procède alors au remboursement anticipé des sommes (capital investi + gains affichés). Par cette technique, la victime, rassurée et séduite par l'opération de remboursement de son placement avec une performance significative (pris comme un gage de confiance et d'efficacité), et ce en peu de temps (généralement quelques semaines tout au plus), est invitée (incitée) à renouveler ses investissements mais pour des sommes plus

importantes. La victime demande alors à sa propre banque d'effectuer des virements de montants importants au bénéfice de la société d'investissement.

La banque exécute les ordres de paiement de son client, tout en demandant à ce dernier, au regard des montants, des justificatifs concernant la réalité économique des transferts. Tout en tenant compte du devoir de non-immixtion de la banque dans les affaires de son client, j'ai pu constater dans cette affaire, que les derniers justificatifs fournis, différents des précédents, présentait le nom d'une société inscrite sur la liste noire de l'Autorité des Marchés Financiers. J'ai donc proposé comme solution que la banque rembourse les derniers virements enregistrés, pour lesquels son devoir de vigilance était mis en cause concernant les justificatifs fournis par son client. Cette proposition de solution a été acceptée par les parties.

### - **Fraude au faux conseiller**

La cliente déclare avoir reçu un appel depuis une ligne fixe, d'une personne se présentant en qualité d'employé de sa banque. Cette personne lui a demandé si elle avait effectué des achats en ligne. La cliente précise que cet interlocuteur avait connaissance d'informations personnelles la concernant (paiements sans contacts effectués, numéro de compte bancaire de la cliente). Celui-ci a raccroché et a rappelé la cliente depuis un autre numéro fixe. Un autre appel a également eu lieu par la suite, depuis là encore un autre numéro.

La multitude des numéros d'appel différents aurait, à ce stade, dû questionner la victime. Le faux conseiller lui a ensuite indiqué qu'un expert allait contrôler son compte car des paiements frauduleux avaient eu lieu et que la cliente confirmait ne pas en être l'auteure. Le faux conseiller l'a alors rassurée en lui précisant qu'il allait bloquer les transactions et que la cliente allait recevoir des SMS sur son téléphone mobile pour les annuler.

La cliente ne précise dans aucun de ses écrits avoir communiqué à son escroc les codes reçus par SMS à l'initiative de sa banque.

Il s'avérera par la suite que plusieurs paiements ont été enregistrés le jour de ces appels.

La banque refusera le remboursement des opérations frauduleuses en évoquant le motif de négligence grave de la part de la cliente.

L'analyse des éléments techniques révèle que les codes de validation des paiements ont bien été transmis sur la ligne mobile de la victime. Celle-ci n'a pas eu de coupure de ligne, qui aurait pu expliquer un détournement de ligne. Les paiements ont été réalisés après la création de cartes virtuelles, depuis l'espace bancaire en ligne nécessitant au préalable la saisie d'un identifiant personnel et d'un mot de passe, dont seule la cliente a connaissance. En effet, sans la connaissance cumulée de ces éléments, l'escroc n'aurait pas pu réaliser ces transactions. De plus, si celui-ci

connaissait “tout de son compte” comme le souligne la plaignante dans cette affaire, il lui était alors inutile de la joindre, à de nombreuses reprises, par téléphone.

D'autre part, les codes de validation d'opérations sensibles reçus par SMS, étaient accompagnés d'alertes rédigées clairement dans ces textos. En effet, ces SMS mettent en garde le destinataire (vous) par la mention suivante : “NE DONNEZ JAMAIS CE CODE PAR TÉLÉPHONE”.

Pour autant, la charge de la preuve de la négligence grave du porteur revient à la banque et celle-ci ne peut se présumer, même si dans l'affaire présente, le scénario le plus probable, car aucune intrusion de la base de données personnelles de la cliente n'est décelée, est la communication par la victime de codes d'opérations sensibles (permettant soit le changement de mot de passe de connexion à l'espace bancaire de la victime, soit la création de carte virtuelle, soit la validation de paiement...). Or, en l'absence de déclarations circonstanciées de la victime relatives à une négligence grave de sa part, la banque est tenue de la rembourser. La proposition de solution que j'ai formulée dans cette affaire a été acceptée par les parties, proposition présentant de manière pédagogique et éclairante le scénario le plus plausible de l'arnaque et en veillant à sensibiliser (et à responsabiliser également) la victime quant à ses obligations relatives à la sécurisation et la conservation de ses moyens de paiements et données de sécurité bancaire.

#### - **Décomptes de remboursement anticipé de crédits**

Des clients m'ont saisi concernant l'application d'une facturation d'édition de décomptes de remboursement anticipé, d'un montant unitaire de 40 euros, appliqués pour plusieurs prêts immobiliers rachetés par la concurrence.

Le litige porte sur le fait que cette facturation a été appliquée unilatéralement par la banque, alors que les emprunteurs n'ont pas sollicité de décomptes de remboursement anticipé pour effectuer avec leur nouveau prêteur le rachat de leurs crédits, se basant uniquement sur leurs tableaux d'amortissement. Conformément aux Conditions Tarifaires de la banque, cette facturation par prêt doit s'appliquer uniquement dans le cas où l'édition de ces décomptes a été sollicitée par les emprunteurs. Dès lors, dans cette affaire, j'ai demandé le remboursement de ces frais par la banque, proposition de solution acceptée par les parties.

- **Manquement de vérification par la banque du tiré du nom exact du bénéficiaire du chèque**

Un client m'a saisi concernant les modalités d'encaissement par sa banque d'un chèque émis par ses soins. En effet, ce client a émis un chèque avec comme bénéficiaire le nom d'une compagnie d'assurance (donc avec le nom d'une personne morale apposée sur ce chèque dans la rubrique "bénéficiaire"). Il adresse par voie postale ce chèque à son bénéficiaire. Plusieurs mois après son encaissement effectif (débit en compte), le client apprend que son bénéficiaire n'a jamais réceptionné et encaissé ledit chèque. Le client demande alors à sa banque une copie du chèque et celui-ci constate qu'un nom d'une personne physique a été ajouté à celui du bénéficiaire initial. Il s'avère que la banque du tiré (en plus de celle du bénéficiaire) a manqué à son obligation de vérification et de contrôle du chèque présenté à l'encaissement, à savoir que l'ajout du nom d'une personne physique à celui d'une personne morale (de renommée nationale) constituait une anomalie apparente et devait, à tout le moins, nécessiter une vérification ou une confirmation auprès de l'émetteur ou de la banque présentatrice afin de vérifier le nom du bénéficiaire authentique. J'ai demandé à ce titre le remboursement intégral du chèque de plusieurs milliers d'euros, charge à la banque du tiré de se retourner éventuellement vers la banque présentatrice. Cette proposition de solution a été acceptée par les parties.

- **Contestation paiement frauduleux suite à vol de carte**

Une cliente découvre en rentrant chez elle, que sa porte d'entrée a été forcée et que son domicile a été cambriolé. Elle constatera le vol de plusieurs objets personnels et de la carte bancaire de sa mère, pour laquelle la cliente disposait d'une procuration bancaire. Plusieurs paiements de proximité ont par la suite été réalisés avec la carte volée et avec saisie du code confidentiel. La cliente a déclaré ainsi que la carte de sa mère se trouvait à son domicile dans un secrétaire fermé et le code confidentiel était noté sur un papier archivé séparément, avec d'autres papiers administratifs.

La banque considère, par conséquent, que la cliente a fait preuve de négligence grave dans la conservation du dispositif de sécurité personnalisé de la carte appartenant à sa mère.

En effet, à la réception d'un code de carte bancaire transmis par la banque, il est stipulé sur le courrier : *"Pour votre sécurité, nous vous conseillons d'apprendre par coeur ce code et de détruire ensuite ce courrier"*.

La banque s'appuie ainsi sur les déclarations de la plaignante afin de justifier sa négligence grave dans la conservation du code secret de cette carte bancaire et de ne pas répondre favorablement à sa demande de remboursement.

La banque estime que le fait que les voleurs aient pu faire le rapprochement entre la carte bancaire et les chiffres du code conservés à deux endroits différents à son domicile, constitue une preuve de négligence grave de la part de la cliente.

De plus, la banque considère que la carte de sa mère aurait dû être en sa possession, une carte bancaire étant à usage strictement nominatif. Au regard de la situation de la titulaire de la carte (la mère de la plaignante est en EHPAD), j'ai dès lors pu supposer que la carte était au domicile de sa fille pour des raisons pratiques en raison du grand âge de sa mère (98 ans) et de son lieu de résidence en maison de retraite.

Dans ce contexte, sur le plan juridique, voici des décisions de tribunaux en matière de conservation d'un instrument de paiement et des données qui lui sont liées :

Concernant la conservation de la carte de sa mère au domicile de la cliente, je tiens à rappeler la décision suivante :

La Cour d'appel de Douai (CA Douai, troisième ch., 9 janv. 2020, n° 18/02403) a estimé que :

"[...]"

*Ensuite, quand bien même la banque soutient que Mme Y, veuve X a confié son instrument de paiement et les données qui lui sont liées à son conjoint, en A vérifier contradiction avec les conditions générales rappelant que l'instrument de paiement est strictement personnel au porteur, force est de remarquer que si les conditions particulières, versées par la banque renvoient à des conditions générales n° 17.03.15 05/05, également produites, elles associent au compte courant de M. X et de Mme Y veuve X une carte bancaire Maestro Moneo, soit la carte bancaire de M. E X alors que Mme Y, veuve X était titulaire d'une carte bancaire Visa (pièce n° 14 de la banque), étant souligné que le fait pour l'épouse de confier sa carte bancaire et le code confidentiel à quatre chiffres de cette carte à son mari ne constitue pas une négligence grave, en particulier lorsqu'ils sont titulaires d'un compte joint avec solidarité.*

*La banque n'apporte encore aucun élément de nature à corroborer ses allégations selon lesquelles Mme Y veuve X n'a pris aucune mesure pour préserver la sécurité de son instrument de paiement et du dispositif de sécurité personnalisé alors même qu'il résulte des écritures des parties qu'en raison du placement de Mme Y veuve X en maison de retraite, les deux cartes bancaires ont été conservées au domicile de E X, ce qui à l'évidence ne constitue pas une négligence grave. [...]"*

Ainsi, à l'appui de la jurisprudence en la matière, constatant que la cliente était mandataire sur le compte de sa mère, résidant dans un EHPAD et âgée de 98 ans,

j'estime que le fait d'avoir confié sa carte et son code confidentiel à sa fille ne constitue pas une négligence grave. De même, cette carte était bien conservée à son domicile, à l'abri des regards. Le vol de la carte n'a pu se faire qu'après effraction de la porte d'entrée du domicile.

Concernant la conservation à son domicile du code manuscrit sur papier de la carte volée, dans des documents administratifs au nom de sa mère et considérée comme négligence grave par la banque, j'ai rappelé la décision suivante :

La Cour de Cassation dans son arrêt du 17 mai 2017 (Cour de cassation, civile, Chambre commerciale, 17 mai 2017, 15-28.209) a reconnu qu'en laissant sans surveillance, durant plusieurs jours, sa carte bancaire et son code confidentiel dans un local exposé à un important passage et insuffisamment sécurisé, M. X... avait commis une négligence grave ayant permis la réalisation des opérations frauduleuses.

En effet, la jurisprudence considère comme négligence grave le fait de noter son code confidentiel de carte, sous une forme aisément reconnaissable, sur la carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté avec celle-ci. Ce qui n'est pas le cas dans notre affaire d'après les déclarations de la cliente.

S'agissant des paiements effectués avec la carte réelle et son code confidentiel, sur le plan juridique, les conventions de preuve quant à la négligence du porteur de la carte sont strictement encadrées. L'enregistrement d'une opération de paiement ne suffit pas nécessairement en tant que tel à prouver que le payeur a autorisé cette opération ou qu'il n'a pas satisfait par négligence grave aux obligations qui lui incombent en la matière (article L.133-23 du Code monétaire et financier).

Ainsi, il appartient à la banque de prouver la négligence grave du titulaire (Cass. com. 18-1-2017 n° 15-18.102 FS-PBI : RJDA 3/17 n° 205 ; Cass. com. 28-3-2018 n° 16-20.018 FS-PBI : RJDA 8-9/18 n° 676).

La négligence grave peut être définie comme étant un manquement d'une particulière gravité du porteur de la carte ou de son mandataire à ses obligations de confidentialité et de sauvegarde du dispositif de sécurité des moyens de paiement.

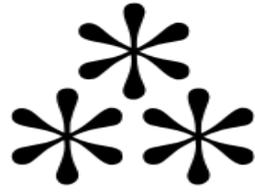
J'ai donc estimé que la banque n'apportait pas la preuve formelle de la négligence grave de sa cliente, compte tenu du fait que la carte bancaire de sa mère était en sécurité à son propre domicile fermé à clef en son absence (dont la porte a été fracturée d'après le dépôt de plainte). Certes, le fait d'avoir inscrit le code sur un Post-it et de l'avoir rangé au milieu de documents administratifs peut-être assimilé à une négligence, mais je ne l'ai pas considéré comme étant une négligence grave au regard des décisions de justice prises en la matière ; la banque étant donc tenue de rapporter, dans les affaires similaires, la preuve que la négligence de sa ou son client est constitutive d'une faute lourde. J'ai donc demandé la prise en charge des quelque 6 000 € de paiements litigieux et cette proposition de solution a été acceptée par les parties.

### 3.6.3/ Résultat de la médiation par entité

	<b>CMB</b>	<b>CMSO</b>	<b>Fortuneo</b>	<b>CFCAL</b>	<b>Federal Finance</b>	<b>aumax pour moi</b>
<b>Propositions de solution totalement ou partiellement favorables au consommateur</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Propositions de solution défavorables au consommateur</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>65</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>26</b>	<b>117</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

### 3.6.4/ Issues des médiations

Les médiations engagées ont toutes été conduites à leur terme, hormis 3 dossiers dont 2 saisines pour lesquelles le Client-consommateur a souhaité interrompre le processus de médiation et une pour laquelle la banque a refusé l'entrée en médiation.



## 4/ CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'exercice 2022 a été principalement marqué par l'application de la réforme des règles d'examen de la recevabilité des saisines du Médiateur, voulue par la CECMC et le CCSF. Cette évolution majeure des règles de saisine a une incidence très positive sur le taux de recevabilité des demandes de médiation. Ce qui a conduit à une augmentation du nombre de saisines recevables, alors que le nombre total de saisines a diminué. Ainsi, je relève, avec une grande satisfaction, que le nombre de saisines recevables est le plus élevé jamais constaté depuis la mise en place de la médiation au sein du Crédit Mutuel Arkéa en 2002.

Les travaux nécessaires à cette évolution ont été initiés dès janvier 2022.

Le poids toujours croissant, en nombre et en enjeux financiers, des litiges portant sur les fraudes et les escroqueries, dont les scénarii, les modalités sont en permanente évolution, démontrent une capacité d'adaptation redoutable des escrocs. Ces évolutions constantes des techniques d'arnaque et des outils digitaux des établissements financiers nécessitent également une formation continue et une actualisation permanente des connaissances de la part du Médiateur et de ses collaborateurs.

Le déploiement, très progressif et disparate suivant les établissements, de l'authentification forte pour les paiements notamment, renforce la sécurité des transactions et des Clients-consommateurs. Pour autant, ces mesures techniques ne représentent pas la panacée car les escrocs arrivent encore à manipuler leurs victimes par des discours rodés. De plus, la captation sur le Dark Web de kits complets de données personnelles et bancaires par les escrocs leur permet d'initier leurs méfaits.

J'encourage ainsi les établissements financiers à poursuivre leurs efforts, qui ont été très notables en 2022, en matière de prévention, de communication et d'alertes à destination de leur clientèle concernant les modes de fraudes les plus répandus. En effet, les escrocs profitent le plus souvent de la méconnaissance, de la naïveté de leurs victimes, qui parfois sur un simple appel communiquent des données confidentielles permettant d'initier et finaliser ces opérations financières.

De même, je recommande également aux Prestataires de Services de Paiement (PSP) d'intégrer des messages d'alerte clairs et sans équivoque dans les écrans de type "notification push", dans les SMS de validation de paiement. Ainsi, il serait bénéfique et protecteur pour le Client-consommateur de visualiser dans deux écrans successifs ou deux SMS successifs des messages du type :

1er écran/SMS : *“Êtes-vous certain d’autoriser le paiement de XXX euros auprès de “nom de commerçant ?”*

2ème écran/SMS : *“en autorisant le paiement de XXX euros auprès de “nom de commerçant” (par biométrie, code de sécurité, FaceID, code OTP unique...) vous reconnaissez que le paiement est irrévocable”*

Dans ces cas précis, il faut ainsi expliquer à la victime qu’elle a contribué, la plupart du temps involontairement, à l’escroquerie dont elle a été la cible.

C’est d’ailleurs pour bénéficier de cette contribution, indispensable à la finalisation des opérations de paiement litigieuses, que l’escroc entre en contact avec sa victime.

Malgré la grande créativité et des capacités d’adaptation sans cesse renouvelées, les escrocs n’ont toujours pas trouvé la parade pour s’affranchir du contact ou d’un échange direct avec leur victime pour leur extorquer les données confidentielles indispensables pour finaliser leur vol.

Dans les propositions de solution des litiges soumis, je dois pédagogiquement expliciter le cheminement et la méthodologie de l’escroquerie et en quoi la banque n’est pas automatiquement responsable de la situation et du préjudice financier découlant de l’arnaque et tenter de restaurer une relation de confiance avec celle-ci.

Il est essentiel de bien expliquer au Client-consommateur que le système d’information de la banque et les données bancaires n’ont pas subi d’intrusion.

A l’inverse, les équipements du Client-consommateur (appareil de connexion internet de type smartphone, PC...) mal protégés permettent aux escrocs de capter des données bancaires confidentielles du consommateur.

Les évolutions vers toujours plus d’immédiateté des opérations financières facilitent également grandement ces fraudes, alors qu’une temporisation, avec la banque comme tiers de confiance, pourrait laisser le temps aux contrôles a posteriori par le Prestataire de Service de Paiement et au Client-consommateur, d’alerter utilement sa banque, sans compromettre l’aboutissement des opérations “saines”.

D’ailleurs, certaines actions des professionnels vont dans ce sens afin de contrer toutes ces tentatives d’escroquerie à grande échelle, comme la mesure de temporisation des encaissements des chèques à partir d’un certain montant, afin de s’assurer de leur encaissement définitif. De même, le rallongement du délai pour la création de nouveaux bénéficiaires de virement va vers une protection renforcée du Client-consommateur.

Je recommande ainsi aux banques de poursuivre dans cette voie.

Enfin, je souhaite que les banques accordent plus d'attention aux demandes de mobilité bancaire et d'assurance pour garantir la liberté du Client-consommateur, en faisant preuve de plus de pédagogie, de transparence et d'accompagnement dans ces démarches. En effet, trop de relances auprès du professionnel sont nécessaires pour obtenir satisfaction.

L'année 2023 sera la première année complète sous le régime des nouvelles règles de saisine et permettra de démontrer pleinement l'efficacité des mesures prises.

Par ailleurs, l'évolution du traitement des réclamations par les banques aura nécessairement un impact sur le fonctionnement de la médiation dont il faut préserver impérativement la qualité d'analyse et le respect des délais.





## 5/ ANNEXES

### Annexe 1 : Charte de la médiation

# Charte de la Médiation du



Cette charte, rédigée à l'initiative et sous le contrôle du Médiateur du Crédit Mutuel Arkéa, s'applique aux banques et à l'établissement de paiement suivants qui appartiennent au groupe Crédit Mutuel ARKEA :

Crédit Mutuel de Bretagne  
Crédit Mutuel du Sud-Ouest  
Federal Finance  
Crédit Foncier Communal d'Alsace Lorraine  
Fortuneo  
Nouvelle Vague (Aumax pour moi)

Ces établissements sont désignés par le terme « La Banque » dans le texte de la Charte.

## 1 - Cadre règlementaire

Le dispositif de médiation de la consommation est issu de la directive 2013/11/UE, du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation<sup>1</sup> et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, relatif au règlement en ligne des litiges de consommation<sup>2</sup>.

La directive a été transposée en droit français par l'Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. La loi pose ainsi le principe du droit pour tout consommateur à recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Et, de son côté, le professionnel (la Banque) garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le Crédit Mutuel Arkéa a dès lors mis en place une procédure de médiation en vue de la résolution amiable des litiges, de nature contractuelle, subsistant entre elle et sa clientèle non professionnelle, en application notamment de l'article L. 316-1 du Code Monétaire et Financier et des articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation.

## 2 - Le Médiateur : critères et modalités de sa nomination.

Concernant les compétences requises du Médiateur de la consommation, l'Article L613-1 du Code de la consommation dispose que :

*“Le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.*

*Il établit chaque année un rapport sur son activité.*

*Il satisfait aux conditions suivantes :*

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=uriserv%3AOJ>

- 1° Posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation ;*
- 2° Être nommé pour une durée minimale de trois années ;*
- 3° Être rémunéré sans considération du résultat de la médiation ;*
- 4° Ne pas être en situation de conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.*
- Il est inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.”*

Ainsi, le Médiateur du Crédit Mutuel Arkéa, choisi parmi les personnalités extérieures à la Banque, reconnues pour leurs compétences et connaissances en droit de la consommation et dans les domaines bancaires, leurs impartialité et indépendance, a été désigné, pour une durée de trois ans à compter du 1er janvier 2018, et renouvelé dans son mandat par l'Organe Collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier (C.C.S.F.), composé à parité de représentants des consommateurs et de la Banque. Le Médiateur a ensuite été inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à la Commission européenne par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre la Banque et le Médiateur, qui est clairement séparé des organes opérationnels de la Banque et dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission. La procédure de traitement des demandes de médiation garantit une stricte séparation entre le service de médiation et le service relation clientèle de l'entreprise.

Le Médiateur de la consommation dispose d'une organisation propre de ses services, qui sont sous sa seule autorité fonctionnelle, distincte de celle du professionnel (la Banque) dont il relève, qui est le gage de son indépendance énoncée à l'article L.613-1 du code de la consommation.

La personne désignée comme médiateur ne doit pas avoir travaillé, au cours des trois dernières années précédant son entrée en fonction, pour le Crédit Mutuel Arkéa. De même, conformément à l'Article L613-2, à l'issue de son mandat, le Médiateur a l'interdiction de travailler pendant au moins trois ans pour le professionnel (la Banque).

### **3 - Engagements du Médiateur et responsabilités**

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.

L'impartialité impose que le Médiateur et ses collaborateurs ne favorisent pas une partie par rapport à une autre.

Le Médiateur n'a aucun intérêt financier au résultat de la médiation. Il ne concourt à la recherche d'un accord que dans le seul intérêt des parties.

Le Médiateur doit donc veiller à exercer ses fonctions sans céder à une éventuelle pression extérieure et sans parti pris.

Le Médiateur s'engage, pour lui et ses équipes, à suivre une formation continue en droit de la consommation, dans les domaines des connaissances des produits et services bancaires, de la médiation et la résolution amiable de litige.

Il émet une proposition de solution en droit et/ou en équité au regard de la situation du Client-consommateur, en détaillant le fondement de sa décision, 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.

Le Médiateur s'engage à ne pas solliciter ultérieurement les clients-consommateurs dans le cadre d'une médiation conventionnelle.

Le Médiateur demeure le garant du bon déroulement de la médiation tout au long du processus, y compris la phase de rapprochement amiable entre les parties.

#### **4 - Saisine**

Sauf dispositions prévoyant des délais plus courts, le Client-consommateur peut saisir valablement le Médiateur, passé un délai maximal de 2 mois après sa première réclamation écrite adressée à la Banque, quel que soit le service auquel il s'est adressé, qu'il ait reçu ou non une réponse. Cette réclamation écrite peut être faite sur papier ou sur tout autre support durable et doit impérativement comporter une date (correspondant à la date d'envoi à la Banque) qui fait courir le délai de la possible saisine du Médiateur.

A sa saisine (c'est à dire correspondant à une description suffisamment claire et compréhensible des faits permettant de s'assurer de la compétence du Médiateur dans le domaine concerné et de l'existence du litige avec la Banque), le Client-consommateur doit joindre a minima :

- Une copie de sa première réclamation écrite transmise à sa banque, présentant la date de son envoi ou de sa réception.
- Si possible, une copie de la réponse écrite de la Banque,

#### **5- Champ de compétence : nature du litige**

Le Médiateur est compétent pour les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, portant sur les produits bancaires et les services proposés par la Banque.

Il est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la Banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement...).

#### **6 - Exclusions**

Conformément à l'article L612-2 du Code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- 1° 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;
- 2° La demande est manifestement infondée ou abusive;
- 3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal;
- 4° 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;
- 5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

De même, l'Article L611- 3 prévoit que la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- 1° Aux litiges entre professionnels ;
- 2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel;
- 3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- 4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- 5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

De plus :

- les litiges portant sur l'exécution ou l'interprétation d'un contrat d'assurance sont de la compétence du Médiateur de l'Assurance ;
- Les litiges relatifs à la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission d'ordres de bourse, la tenue de comptes de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatif, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX, relèvent du champ de compétence du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (A.M.F.);

Le champ de compétence du Médiateur du Crédit Mutuel Arkéa couvre l'ensemble des litiges relatifs aux services fournis et à l'exécution d'un contrat bancaire. Aucun thème ou produit n'est exclu. Les propositions de solution du Médiateur s'inscrivent dans le cadre du respect de la liberté tarifaire dont disposent les banques, de leur liberté contractuelle et de leur pleine responsabilité en matière de politique de risque.

Le Client-consommateur est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

S'agissant de l'examen de la recevabilité d'une demande de médiation, qui relève du ressort exclusif du Médiateur, l'Article R612-2 du Code de la consommation dispose que :

*“ Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le Médiateur de la consommation notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus. ”*

Dans ce cadre, le Médiateur n'exige pas un dossier complet (ni de la part du Client-consommateur, ni de la Banque) pour examiner la recevabilité de la saisine du Client-consommateur. Seuls les documents indispensables à l'examen de la recevabilité doivent être exigés à ce stade, pour ne pas allonger indûment la procédure.

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêts, il en informe les parties sans délai qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties à la médiation refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur.

## **7 - Modalités de saisine**

La médiation est une procédure gratuite pour le client.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le Médiateur et en supportent les frais.

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 :

· soit par voie postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de ... (nom de la banque ou de l'établissement de paiement) 29808  
BREST CEDEX 9

· soit par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur : <https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr>

## **8 - Suspension des recours et des délais de prescription**

La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition

de solution par le Médiateur, de tout recours judiciaire que la Banque envisagerait d'engager, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure de médiation interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

## **9 - Délais et procédure**

A la réception de la demande, le Médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de la demande du client.

Il informe les parties, par courrier simple ou voie électronique, des dossiers recevables dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur.

### **Principe du caractère volontaire de l'entrée en médiation**

Ce caractère volontaire s'applique aussi bien au consommateur qu'au professionnel à qui il appartient seulement, en application de l'article L.612-1 du Code de la consommation, de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Il résulte de ce caractère volontaire que les parties ont la faculté de se retirer à tout moment du processus de médiation sans avoir à en motiver la raison (article R.612-2 du code de la consommation).

Il résulte également du caractère volontaire de la médiation, qu'après réception de la notification de la saisine du Médiateur, le professionnel est libre d'accepter ou de refuser d'entrer en médiation.

Le Médiateur 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 transmet, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier, dans le respect des règles de confidentialité.

Conformément à l'article R612-5 du Code de la Consommation, le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition de solution 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.

## **10 - Suite donnée à la médiation**

Les parties sont libres d'accepter la proposition de solution du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de la Banque, comme pour le Client-consommateur, celle-ci en informe le Médiateur.

En cas de refus, chacune des parties se retrouve libre d'agir en justice. Il est précisé que, le Médiateur recherchant une solution amiable du litige, la proposition de solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

En cas d'accord, la proposition de solution met fin au différend sur les points en litige entre les parties et lorsque le résultat de la médiation implique un abandon de droits, les parties pourront signer ensemble une transaction dans le cadre de l'article 2044 du Code Civil, en l'absence du Médiateur.

Le Médiateur rappelle, en tant que de besoin, ces règles en faisant connaître son avis aux parties. Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition de solution.

## **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 engage une action en justice.
- Par l'accord des parties ou le refus d'une des parties sur la proposition de solution, ou à défaut de réponse dans le délai d'un mois.
- Si l'une des parties au moins a fait connaître son opposition à la poursuite de la mission du Médiateur dans les cas d'existence de circonstances susceptibles d'affecter son indépendance,

son impartialité ou de créer un conflit d'intérêts.

## **12 - Obligation de confidentialité**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article L612-3 du Code de la consommation.

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:

- les données à caractère personnel
- 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.

Le délai de conservation du dossier de médiation est de 3 années civiles.

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.

\*\*\*\*\*