RAPPORT DU MEDIATEUR

DU

CREDIT MUTUEL ARKEA

2023

Table des matières

1/ INTRODUCTION 5

2/ LA MÉDIATION AU CRÉDIT MUTUEL ARKEA 6

2.1/ Périmètre de la médiation 7

2.2/ Les évolutions principales en 2023 8

2.3/ La formation de l'équipe médiation 9

3/ L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2023 10

3.1/ Les saisines 2023 10

3.2/ Nombre de saisines annuelles depuis 2019 11

3.2.1/ Saisines 2023 par réseau 12

3.2.2/ Les différents thèmes des saisines 2022-2023 13

3.2.3/ L'évolution des canaux de saisine depuis 2019 14

3.3/ Les saisines recevables 15

3.3.1/ En nombre depuis 2019 15

3-3-2/ En pourcentage depuis 2019 16

3.3.3/ Principaux motifs des litiges exposés au Médiateur 18

3.4/ Les saisines irrecevables 24

3.4.2/ Motifs d'irrecevabilité par année 26

3.5/ Les délais de traitement 27

3.6/ Les propositions de solution 29

3.6.1/ Principales thématiques des saisines ayant conduit généralement à une proposition de solution défavorable au Client-consommateur 30

3.6.2/ Exemples de médiation avec proposition de solution favorable pour le Client-consommateur 35

3.6.3/ Résultat de la médiation par entité 40

3.6.4/ Issues des médiations 41

4/ CONCLUSION ET PERSPECTIVES 41

Annexe 1 : Charte de la médiation 43

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, établissement qui a mis fin à ses activités début 2023).

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

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, depuis 2022, tout Client-consommateur peut valablement saisir le Médiateur de la consommation, à l'issue d'un délai de deux mois suivant son envoi d'une réclamation écrite au professionnel, quel que soit le service auquel cette réclamation est adressée et dès lors que cette réclamation n'a pas trouvé de réponse satisfaisante dans ce délai.

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 évolutions principales en 2023

L'année 2023 a fait l'objet d'adaptation du processus de médiation pour intégrer les évolutions suivantes :

- Les banques ont appliqué au 1er janvier 2023 la Recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations, qui a permis de mieux informer et d'inciter les clients-consommateurs à saisir le médiateur de la consommation compétent, dès lors qu'ils ont tenté au préalable de résoudre à l'amiable leur litige auprès du professionnel, par l'envoi d'une réclamation écrite.

- L'ensemble des recommandations de l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement, OSMP, publiées le 16 mai 2023 relatives au traitement des fraudes, notamment par ingénierie sociale, et aux modalités de remboursement des opérations de paiement frauduleuses, sont désormais retenues dans les analyses de la médiation.

- Le maintien d'un haut niveau de connaissances et d'expertise, notamment en actualisant les connaissances en matière de technologie des moyens de paiement et de jurisprudence sur le thème des fraudes aux paiements (spoofing, phishing, manipulation sociale…), assuré par le suivi de formations régulières.

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 (notamment sur les moyens et opérations de paiement). 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 Clients-consommateurs. Ces formations, ces ateliers sont ainsi dispensés par des organismes officiels comme le Cercle des Médiateurs Bancaires et 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, des transformations 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…

.

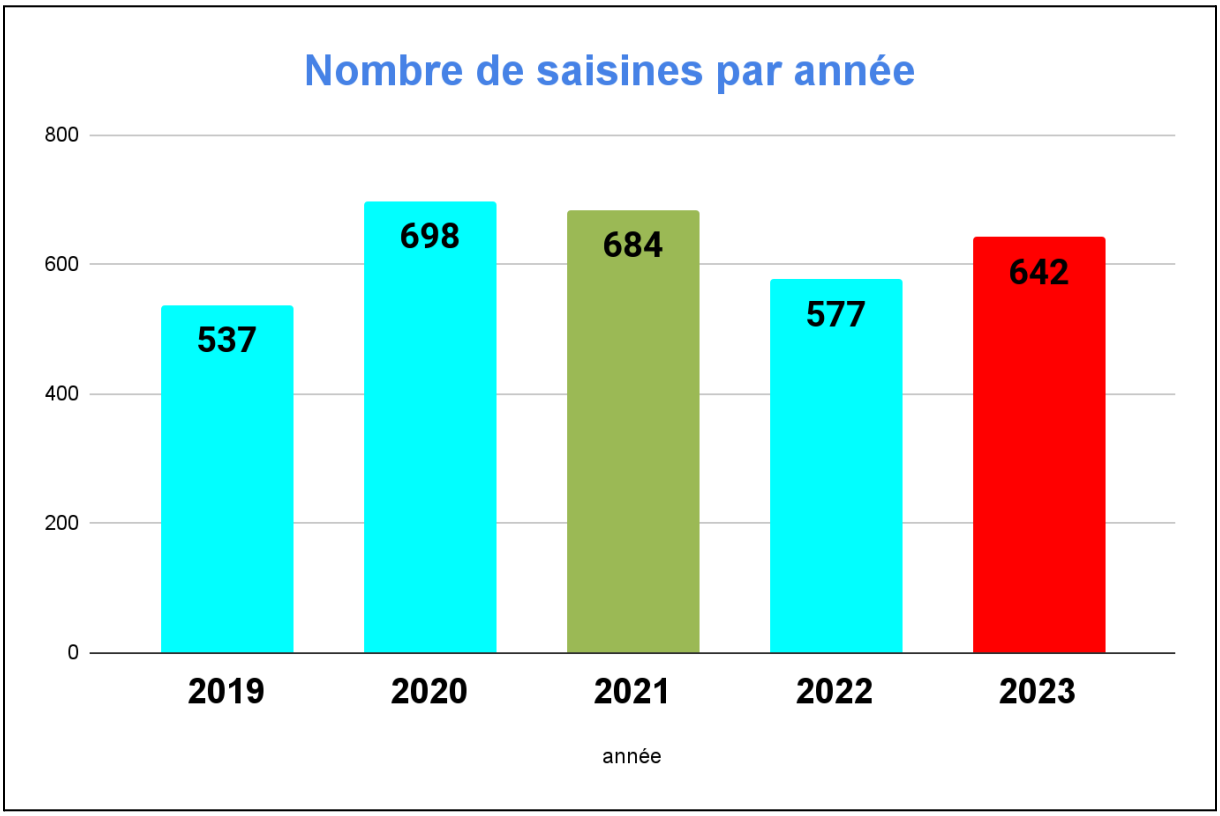
3/ L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2023

3.1/ Les saisines 2023

Au cours de l'année 2023, 642 saisines ont été enregistrées. Ces demandes émanent, dans la majorité des cas, des Clients-consommateurs eux-mêmes (89% en 2023 et 90 % en 2022). La saisine par le Client-consommateur reste largement prépondérante année après année.

Origine de la demande	**Nombre de saisines**	
Année	**2022**	**2023**
Par le consommateur directement	520	572
Par l'intermédiaire d'une association	5	8
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	22	34
Autres (conciliateur de justice, tuteur, membre de la famille, personne morale)	30	28
TOTAL	577	642

3.2/ Nombre de saisines annuelles depuis 2019



L'ensemble de ces saisines comprend :

- **Les saisines recevables**, c'est-à-dire les Clients-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 L.612-2 - 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 2023 par réseau

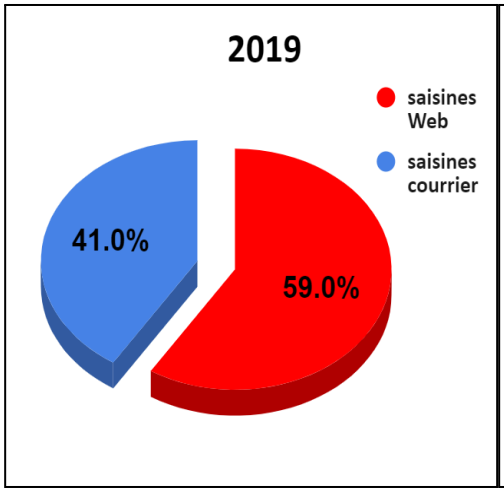
	2022	2023
Hors Arkea	17	14
CMB	152	227 (+ 49%)
CMSO	51	88 (+ 72%)
Fortuneo	319	286 (-10%)
CFCAL	19	15
Federal Finance	2	1
Aumax pour moi	17	11
Total	577	642

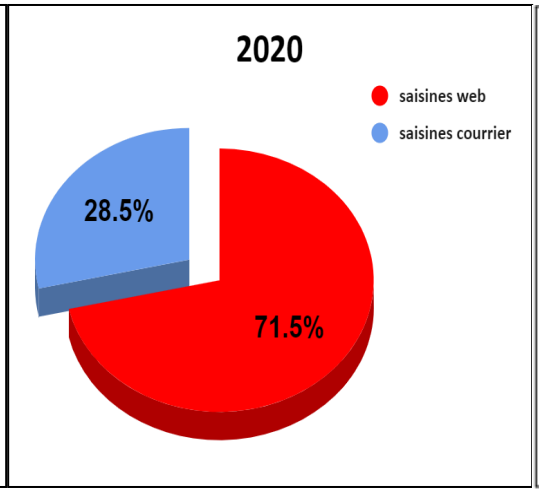
La part des saisines venant de la banque en ligne FORTUNEO, premier établissement en nombre de saisines sur mon périmètre depuis 2020, représente 44 % du total en 2023 (contre 55% en 2022), après plusieurs années antérieures marquées par des augmentations significatives de la proportion des saisines concernant cet établissement.

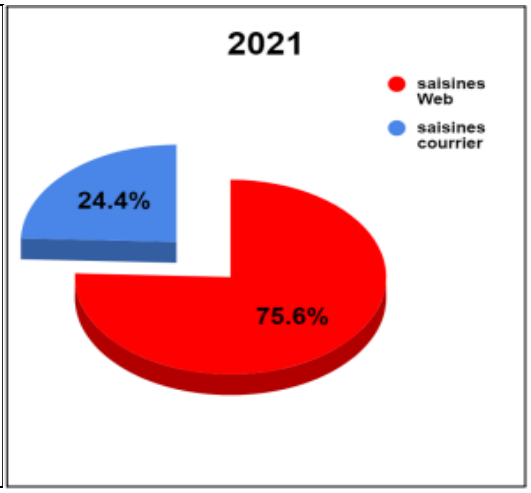
3.2.2/ Les différents thèmes des saisines 2022-2023

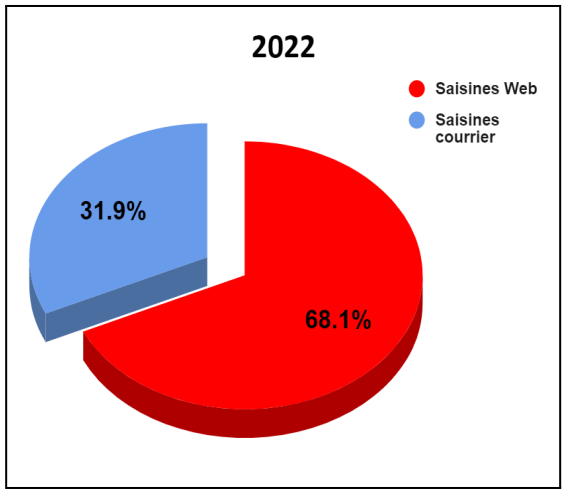
Thèmes	saisines reçues	
	2022	2023
Fonctionnement du compte	**82**	**91**
Ouverture, clôture, transfert	59	57
Découvert	11	5
Interdiction bancaire	6	4
Contestation d'écritures	6	25
Moyens de paiement	**280**	**339**
Cartes bancaires	213	211
Chèques	16	11
Virements	51	117
Tarification	**38**	**29**
Sur compte dépôt	29	23
Autres	9	6
Crédits	**50**	**64**
Epargne	**13**	**16**
Placements financiers/boursiers	**25**	**8**
Assurances	**45**	**59**
dont Assurance-vie	18	23
dont Assurance emprunteur	20	17
Autres	**44**	**36**
TOTAL	**577**	**642**

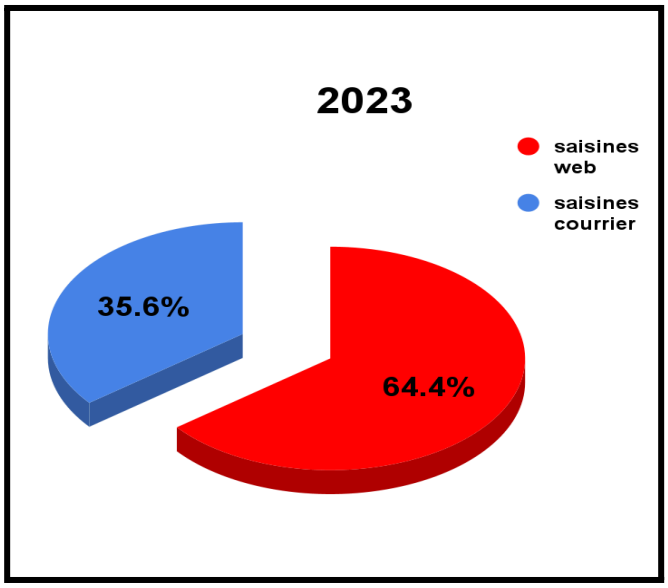
3.2.3/ L'évolution des canaux de saisine depuis 2019







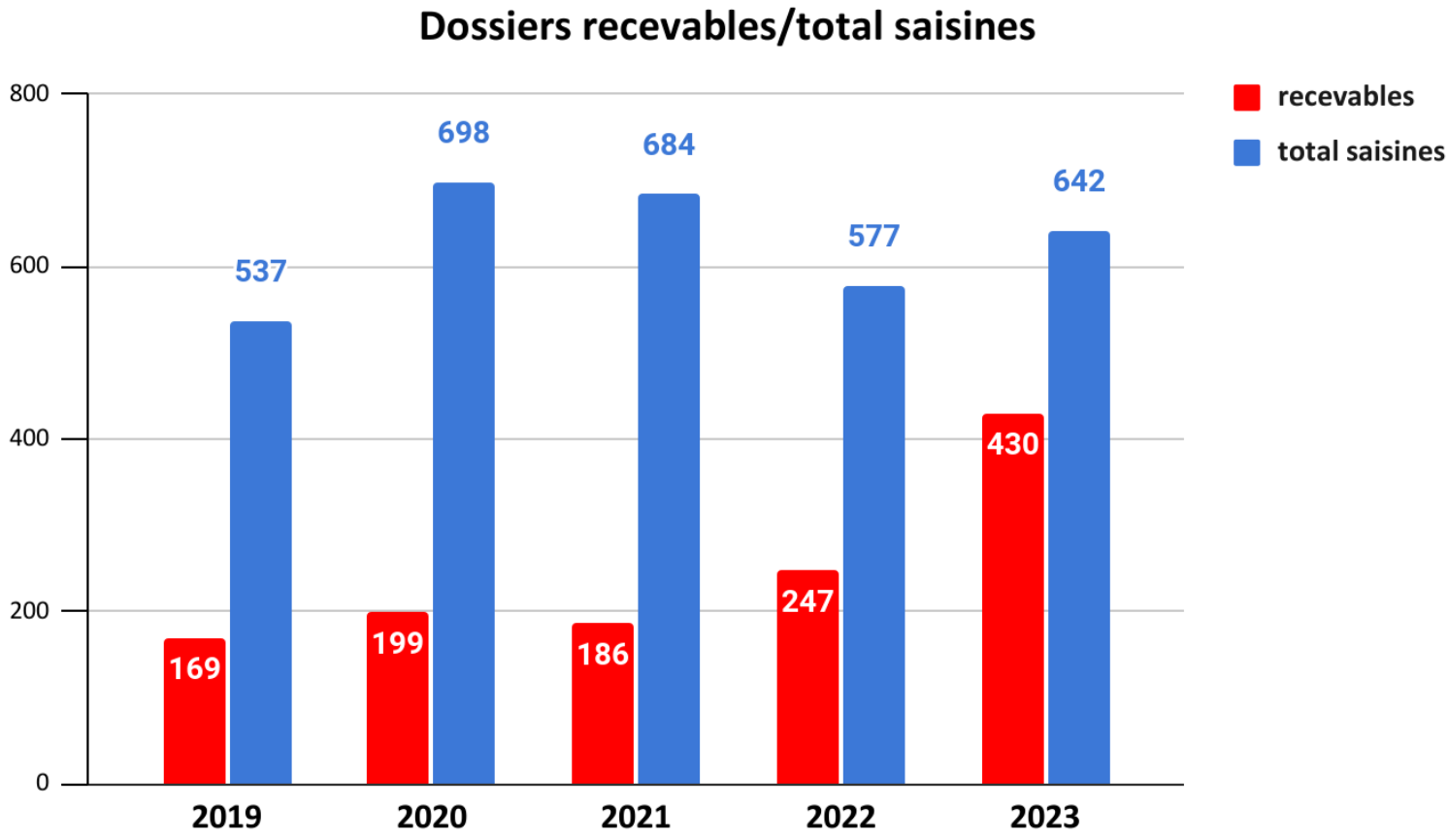




3.3/ Les saisines recevables

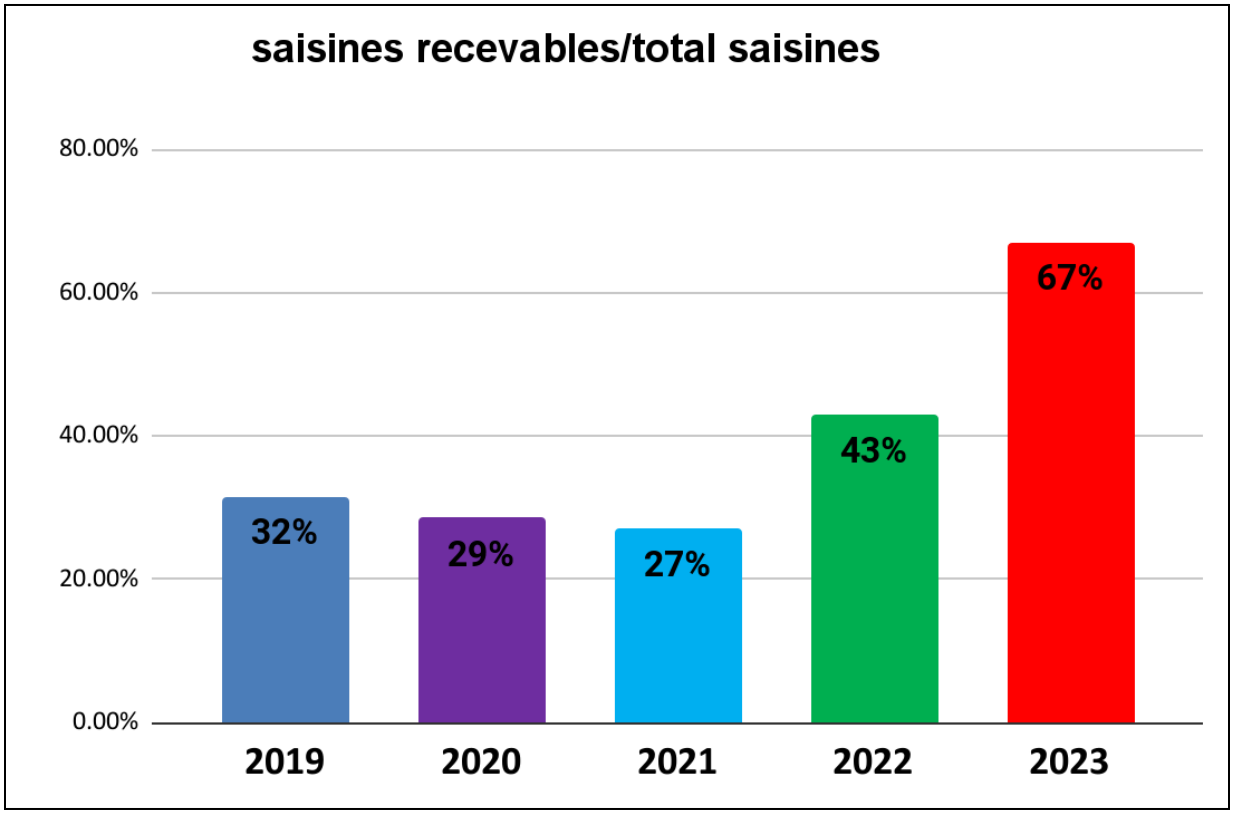
Sur les 642 demandes reçues en 2023, 430 étaient recevables à la médiation, ce qui constitue un chiffre sans précédent (soit 67% de dossiers recevables).

3.3.1/ En nombre depuis 2019



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. Ceci étant, ces saisines prématurées ne représentent que 37 demandes en 2023 (dont un refus de transfert par le consommateur).

3-3-2/ En pourcentage depuis 2019



Sur l'ensemble de l'année 2023, **le taux annuel de recevabilité des saisines s'élève donc à 67 %**, **contre 43 % en 2023**.

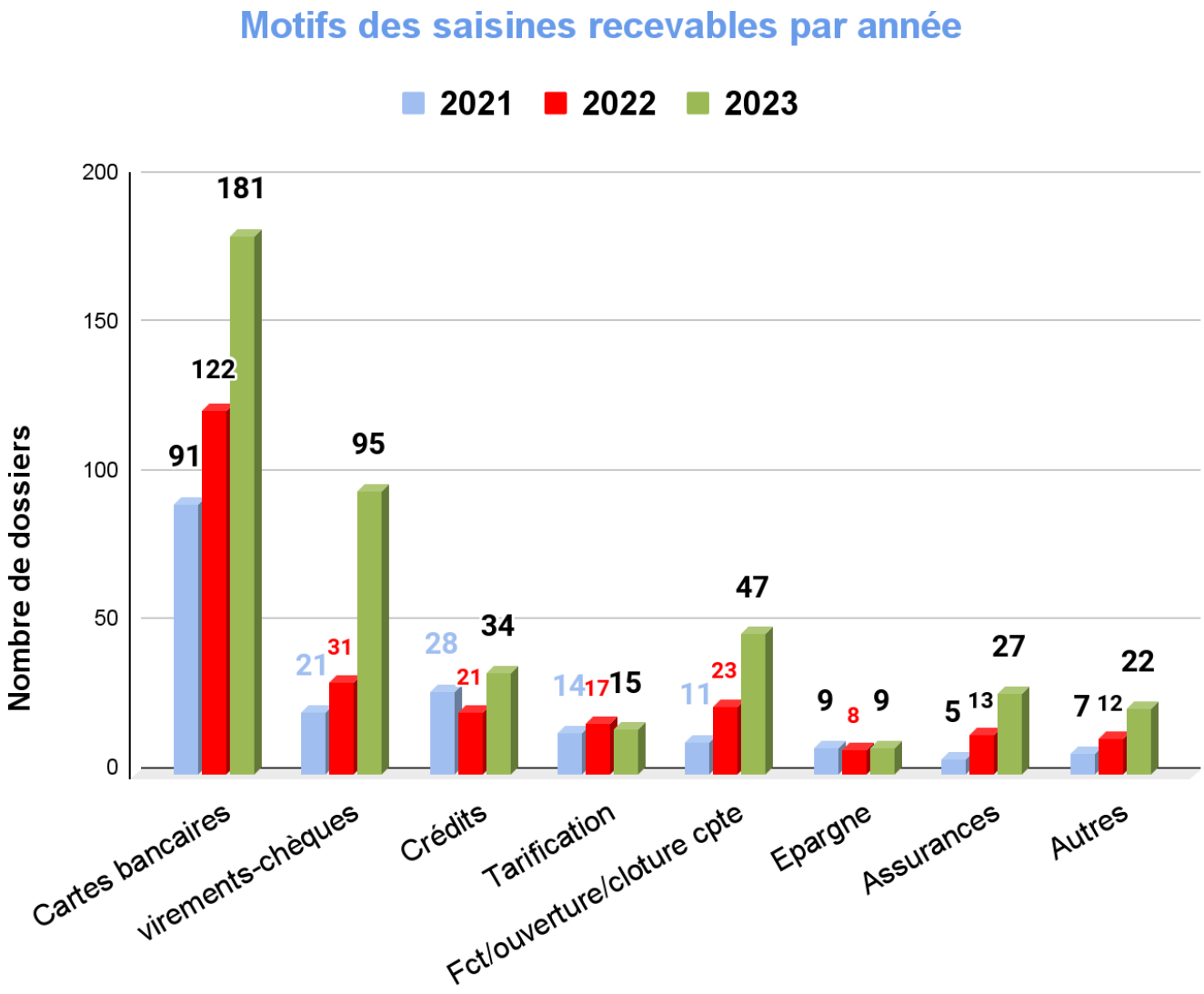
Cette nouvelle augmentation de ce taux, après celle de 2022, est remarquable et démontre, sur un nouvel exercice entier (car pour l'exercice antérieur de 2022, les nouvelles règles de saisine ont été mises en place en mai 2022, c''est-à-dire que le Client-consommateur peut saisir valablement le médiateur compétent deux mois après sa toute première réclamation écrite adressée à la Banque. Auparavant, il devait solliciter tous les recours internes de la Banque avant de pouvoir saisir le médiateur compétent), 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 entité des saisines recevables, montre également les effets de ces nouvelles règles. Ainsi, en 2022, Fortuneo, qui présentait toujours un taux d'irrecevabilité important de 60 % (principalement pour motif "saisines prématurées"), affiche pour l'exercice 2023, un taux qui a baissé de manière spectaculaire à 24% sur l'année complète.

	Saisines recevables		Total saisines	
	2022	2023	2022	2023
CMB	73 (48%)	143 (63%)	152	227
CMSO	30 (59%)	59 (67%)	51	88
Fortuneo	128 (40%)	216 (76%)	319	286
CFCAL	7 (37%)	7 (47%)	19	15
Federal Finance	1 (50%)	0 (0%)	2	1
Aumax pour moi	8 (47%)	5 (45%)	17	11
Hors CM Arkéa	0	0	17	14
Total	**247 (43%)**	**430 (67%)**	**577**	**642**

3.3.3/ Principaux motifs des litiges exposés au Médiateur

Pour l'ensemble des saisines recevables :



Concernant les litiges relatifs aux cartes bancaires, leur proportion baisse légèrement à 42 % du nombre total de saisines recevables, mais en nombre ils sont en augmentation (181, soit + 48%).

Il est à noter que onze dossiers, contre une quinzaine en 2022 alors que le nombre dossiers recevables à presque doublé, concernent 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 L.133-25 du Code monétaire et financier.

Principaux motifs des saisines recevables 2023 :

1/ Cartes bancaires et autres moyens de paiement

- Litiges concernant des paiements par carte bancaire :

Les litiges relatifs aux cartes bancaires ont quasiment doublé en 2023 et, pour la cinquième année consécutive, avec une proportion de 42%.

Les litiges portant sur les cartes bancaires concernent principalement des fraudes ou des escroqueries par manipulation sociale.

Dans ce type d'affaire, les escrocs utilisent quasi systématiquement la technique du spoofing, en usurpant le numéro appelant et l'identité de la banque de la victime. Ils utilisent aussi fréquemment les mails de phishing ou hameçonnage, le smishing-hameçonnage par SMS, le scénario de l'arnaque au faux conseiller bancaire, au faux support technique, via des sites marchands. Les fraudeurs ciblent également leurs victimes lors de ventes sur des sites d'annonces entre particuliers et par le biais de faux sites de plateformes de paiement en ligne. J'ai pu également constater en 2023, de nouveau types d'escroquerie via des messageries instantanées où l'escroc se fait passer pour un proche de sa victime, sollicitant des virements urgents.

Ces litiges portent majoritairement 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 combinant plusieurs de ces types de fraude :

Ainsi, nous assistons à une combinaison, en première étape, de la technique du SMS d'hameçonnage de type "Ameli" carte vitale, Chronopost… avec un lien renvoyant sur une interface usurpant l'identité d'un organisme officiel pour collecter des données personnelles. Ces données collectées par les escrocs permettent alors de savoir de quel établissement financier leur victime est cliente et, en seconde étape, d'adapter leur discours et leur méthodologie d'escroquerie lors de leur appel en tant que faux conseiller auprès de leur victime.

Par ailleurs, les litiges commerciaux, correspondant à une contestation d'un paiement autorisé au motif d'un litige avec un commerçant dans le cadre d'une commande, représentent une minorité d'affaires, 11 dossiers. Le Client-consommateur sollicite ainsi, le plus souvent, la mise en place d'une procédure de Chargeback ou rappel des fonds, proposé par certains réseaux de paiement de type Mastercard et Visa, mais soumis à l'acceptation 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.

- <u>Les litiges portant sur les autres moyens de paiement :</u>

➔ Virements :

Les fraudes au faux conseiller portant également sur des paiements par virement ont connu une forte augmentation par rapport à 2022 (x 3).

En effet, suite au déploiement de l'authentification forte pour les paiements à distance, les escrocs ont adapté leur mode opératoire dans le cadre des fraudes au faux conseiller (par manipulation sociale).

Ainsi, lors d'un appel de type "faux conseiller", en tenant un discours anxiogène en se faisant passer pour le service fraude de la banque de l'appelé (sa victime), le fraudeur demande à sa victime d'enregistrer un nouvel IBAN, sous son propre nom, au prétexte de sécuriser ses propres fonds en raison d'une supposée fraude sur ses comptes. Cet enregistrement d'IBAN est effectué sur son terminal de confiance (smartphone le plus souvent), par authentification forte, l'enregistrement étant alors instantané, sans délai

de temporisation. Le fraudeur, ayant antérieurement réussi à capter par manipulation lors de son appel ou par phishing les identifiants de connexion de sa victime (et généralement en ayant réinitialisé et créé un nouveau mot de passe lors de son appel), s'est déjà introduit dans l'espace bancaire de sa "proie". Il n'a plus alors qu'à initier des virements externes vers le nouvel IBAN, qui eux ne sont pas authentifiés fortement (du moins jusqu'à septembre 2023, date de mise en place par les réseaux Crédit Mutuel Arkéa de cette sécurité à double facteur également pour les virements vers un bénéficiaire de virement déjà enregistré par le client).

Les montants unitaires de ces arnaques correspondent à des préjudices de plusieurs milliers d'euros, voire plusieurs dizaines de milliers d'euros.

Ce type de litige par virement concerne également, mais dans des volumes plus réduits, les escroqueries de type faux acheteur via un site d'annonces entre particuliers, ou via des contacts par messagerie instantanée en se faisant passer pour un proche nécessitant des virements urgents.

Dans le premier cas, la victime cherche généralement à vendre un bien, un article sur un site d'annonces gratuites en ligne très connu. L'acheteur potentiel la contacte soit par mail, soit par SMS ou via une messagerie instantanée. Il l'invite ensuite, via un mail de phishing usurpant l'identité du site d'annonces, à cliquer sur un lien frauduleux afin que le vendeur pense pouvoir récupérer le fruit de sa vente. La victime y renseigne alors des informations bancaires, personnelles et, par la suite, est contactée par un pseudo salarié du site d'annonces afin de soi-disant finaliser la création de son compte pour réceptionner les fonds ou pour certifier ses coordonnées bancaires. Par manipulation, la victime est amenée à valider sur son propre terminal de confiance des paiements (alors qu'elle est vendeuse d'un article) ou à transmettre des données de sécurité permettant de valider des paiements.

➔ <u>Chèques :</u>

Les fraudes dites "*à la mule*" consistent au recrutement de victimes ("mule") par annonces, réseaux sociaux, souvent complices par naïveté, devant procéder à l'encaissement de chèques falsifiés, volés, et transfert des fonds au fraudeur, en échange d'une rémunération, commission lors de l'opération. **Grâce aux mesures de temporisation** de l'encaissement de chèques mises en place par le Crédit Mutuel Arkéa au sein de ses réseaux bancaires (délai d'encaissement effectif de 10 jours d'un chèque en fonction notamment de son montant), ce type de fraude a disparu totalement des litiges portés à ma connaissance.

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

Enfin, j'ai été saisi également de quelques cas de faux chèques de banque réalisés avec un haut degré d'expertise et de sophistication, permettant de tromper facilement l'œil attentif d'un salarié de la banque, lors de son encaissement. Ainsi, la victime remet, à son escroc, un bien (souvent un véhicule) contre la remise d'un chèque de banque.

Au préalable, le vendeur du véhicule, victime dans ce type d'affaire, a demandé à sa banque de contacter la banque émettrice du chèque de banque, afin de s'assurer de sa régularité, à l'appui d'une photo de ce chèque transmise par son escroc. La banque émettrice confirme alors l'émission du chèque de banque avec le même numéro, le même montant et le même nom de bénéficiaire.

Quelques jours après l'encaissement du chèque falsifié, le client de la banque émettrice du vrai chèque de banque, lui-même étant soit l'escroc ayant acheté le véhicule, soit son complice, demande l'annulation du chèque au motif que la transaction d'achat a été annulée. Entre-temps, l'escroc a pu fabriquer un faux chèque à partir de la photo du vrai chèque de banque, sur du papier comportant également les filigranes et les deux semeuses obligatoirement présents par transparence sur les vrais chèques de banque.
Le scénario de l'arnaque est redoutable et sophistiqué car la victime est rassurée par sa banque encaisseur, qui a elle-même contacté et eu confirmation par la banque émettrice de l'émission du chèque de banque initial.
Quelques jours après l'enregistrement de la remise de chèque, le compte du client est débité de la somme correspondante au chèque impayé au motif "faux chèque" ou "chèque falsifié".

2/ Les crédits

Les litiges concernent principalement deux thèmes liés aux crédits immobiliers :

- ➔ Le délai anormalement long d'instruction d'un plan de financement (soit en raison des emprunteurs, soit en raison du prêteur), qui, dans un contexte de hausse rapide des conditions tarifaires de crédit, a entraîné une augmentation substantielle du coût de l'emprunt (évolution importante des taux de crédit proposés entre la première simulation de financement et l'édition de l'offre de prêt).

- ➔ Le changement de Contrat de Construction de Maison Individuelle (CCMI), dû la plupart du temps à la liquidation judiciaire du constructeur initial, qui entraîne la caducité de l'offre de prêt. En effet, les contrats de prêt et le CCMI sont interdépendants, conformément à l'Article L.231-10 Code de la construction et de l'habitation. L'emprunteur est alors contraint de déposer une nouvelle demande de financement pour son projet immobilier, quand bien même une partie du prêt antérieur a déjà servi à l'achat d'un terrain constructible.

3/ L'ouverture, la clôture de compte

Cette catégorie a doublé par rapport à 2022 en nombre de saisines recevables, mais dans des volumes nettement moindres (47 saisines) en comparaison des deux premières catégories de saisines "carte bancaire" (181 saisines) et "autres moyens de paiement" (95 saisines). 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 :

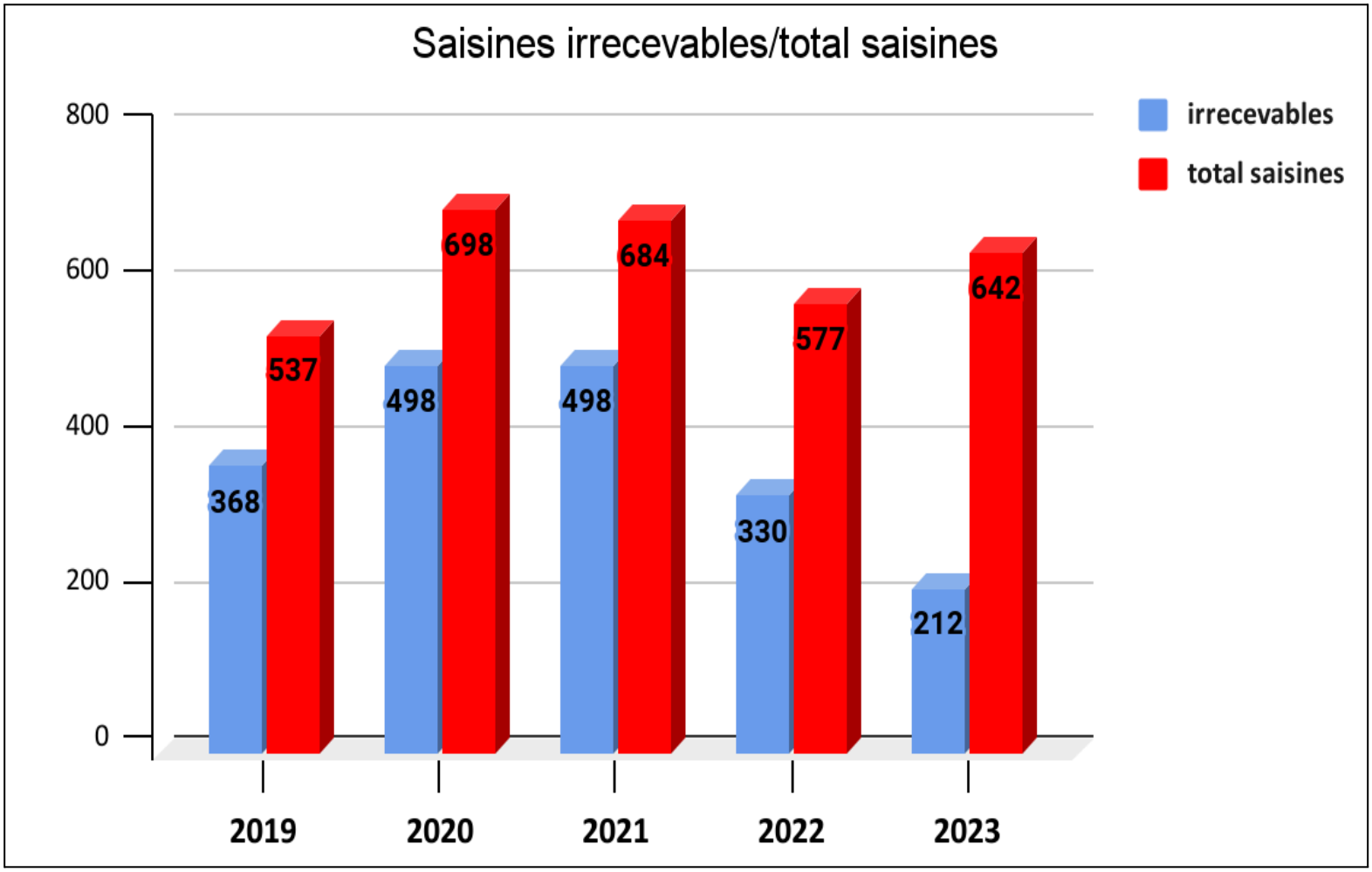
- dans le cas de clôture à l'initiative de la banque : vérification du préavis minimal, du devoir d'information, des conditions de clôture…

- 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…

4/ Assurance

La rubrique assurance est en hausse assez nette (passant de 13 dossiers recevables en 2022 à 27 dossiers recevables en 2023), mais avec des volumes de saisines relativement faibles là aussi. Cette thématique de litige concerne principalement la souscription d'unités de compte dans un contrat d'assurance-vie (défaut de conseil) et le traitement des demandes de substitution d'assurance emprunteur.

3.4/ Les saisines irrecevables



La part des demandes irrecevables a très nettement baissé par rapport à 2022 :

- **73 % en 2021,**
- **57% en 2022,**
- **33% en 2023**

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 L.611-3 du Code de la consommation, je ne relève, en 2023, comme saisines irrecevables uniquement des demandes concernant des litiges entre professionnels.

Les autres saisines irrecevables relèvent de l'Article L.612-2 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 ;

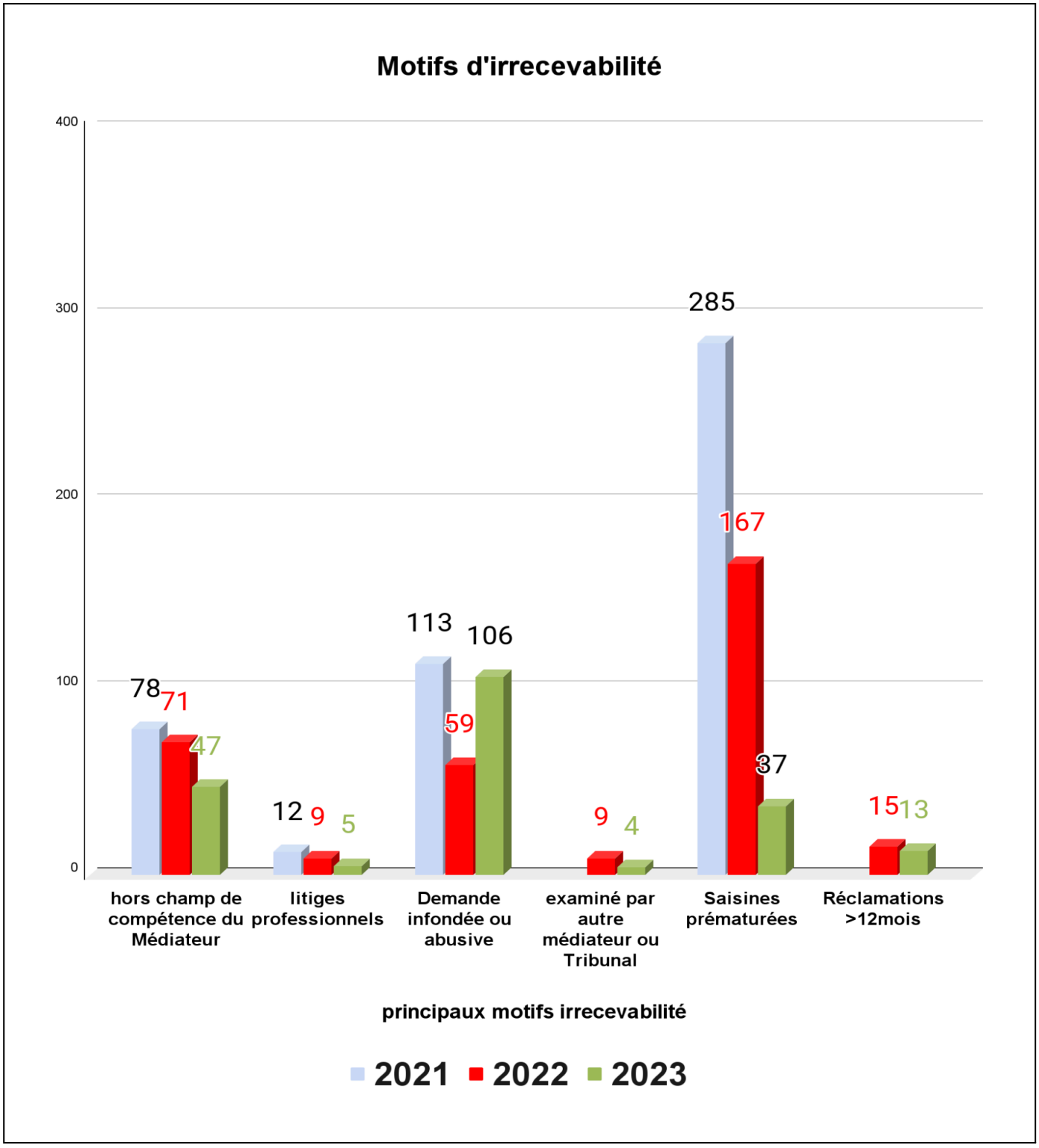
4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

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

Si nous nous concentrons uniquement sur le taux de saisines irrecevables pour motif "saisines prématurées", celui-ci passe de **51%** du total des saisines irrecevables en 2022, à **17%** du même total en 2023.

Ce constat est donc une des résultantes de la réforme des règles d'examen de la recevabilité des saisines voulue par la CECMC.

3.4.2/ Motifs d'irrecevabilité par année

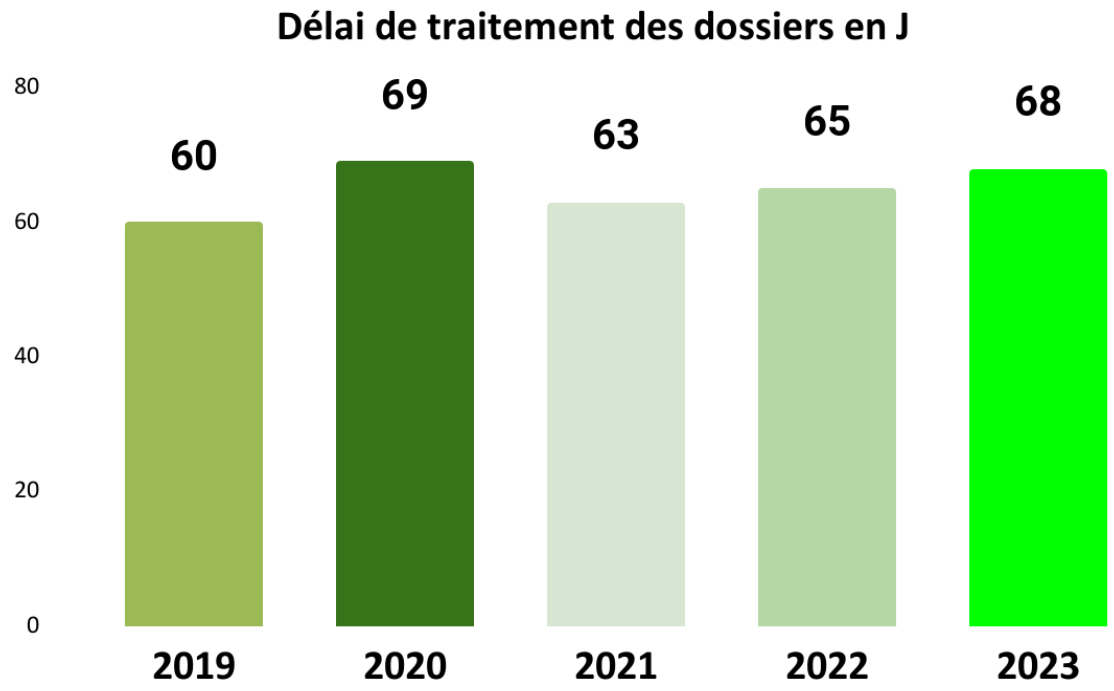


Le nombre de saisines déclarées irrecevables car relevant notamment d'un autre médiateur (AMF, Assurance), a, une nouvelle fois, sensiblement baissé (47 contre 52 en 2022 et 62 en 2021), alors que le nombre total de saisines a quant à lui augmenté.

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.

Délai moyen de traitement depuis 2019 :



Délai moyen de réponse aux saisines traitées en 2023 : 68 jours	
	Nombre de jours
Saisines traitées dans un délai inférieur ou égal à 30 jours	**56**
entre 31 et 60 jours	**33**
entre 61 et 90 jours	**227**
entre 91 et 100 jours	**93**
entre 101 et 126 jours	**12**
Refus entrée en médiation	**9**
Total	**430**

Les dossiers de médiation pour lesquels une réponse a été apportée au-delà des 90 jours réglementaires, correspondent, pour la majorité (69 dossiers sur 105), à des contestations de paiements suite à une fraude de type faux conseiller. Pour de nombreuses affaires, la banque concernée a transmis sa position et les éléments techniques sollicités par mes services, avec beaucoup de retard. Ces retards récurrents, associés à la complexité importante des dossiers, expliquent le dépassement du délai réglementaire de 90 jours pour l'envoi d'une proposition de solution aux consommateurs. Les consommateurs ont dès lors été informés du délai supplémentaire nécessaire pour l'envoi de la proposition de solution.

3.6/ Les propositions de solution

Conclusions		Nombre de saisines traitées
Propositions de solutions favorables aux consommateurs	Totalement favorables	194 soit 45 % (25 % en 2022)
	Partiellement favorables	78 soit 18 % (18 % en 2022)
Propositions de solutions défavorables aux consommateurs		149 soit 35 % (57 % en 2022)
Refus entrée en médiation ou interruption		9
Saisines en cours de traitement		0
Total		**430**

La proportion de propositions de solution totalement ou partiellement favorables aux consommateurs augmente pour la deuxième année consécutive, pour atteindre 63% en 2023, contre 43 % en 2022.

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. Ce principe même d'équité permet de prendre en compte d'autres éléments que les "contraintes" juridiques et fournit une souplesse d'appréciation et d'analyse au cas par cas, en fonction également de la situation spécifique du Client-consommateur et du fonctionnement et de l'organisation de la banque.

Par ailleurs, je rappelle également un élément important, et souvent oublié par les professionnels. Il s'agit du doute qui doit profiter au consommateur.

Ainsi, l'article 1190 du Code civil dispose que :

"Dans le doute, le contrat de gré à gré s'interprète contre le créancier et en faveur du débiteur, et le contrat d'adhésion contre celui qui l'a proposé."

La même règle est reprise à l'article L. 133-2 du Code de la consommation qui dispose que :

« l*es clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou aux non-professionnels (…) s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur ou au non-professionnel* » .

C'est donc aussi sous cet angle que j'analyse les litiges qui me sont soumis. Cette notion de doute profitant au Consommateur est surtout prégnante dans les dossiers relevant des fraudes de type "faux conseiller" et de manipulation sociale amenant le Client-consommateur à valider des opérations sensibles, sur les directives de son escroc. Ceci sans avoir donné son consentement de façon complètement éclairée.

En conclusion, concernant les 272 propositions de solution totalement ou partiellement favorables au Client-consommateur, 54 ont été refusées par la banque, 4 par le consommateur.

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

Présentation de situations :

➔ **Demande de remboursement de paiements, dans le cadre d'une fraude par spoofing (usurpation de l'identité de la banque et de son numéro d'appel)**

Un Client-consommateur, lors d'un appel d'une personne se faisant passer pour un conseiller de sa banque et usurpant le numéro de celle-ci, est amené, par manipulation de cet escroc à valider par authentification forte sur son terminal de confiance (généralement son smartphone) des opérations sensibles (paiement, augmentation de plafonds de virement, de paiement à distance…). Dès le début de cet appel malveillant, son escroc tient un discours très bien rôdé et maîtrisé, avec des informations personnelles et bancaires appartenant à sa victime, qu'il a pu capter antérieurement par phishing, logiciel malveillant…

Le consommateur reconnaît avoir suivi les directives du faux conseiller, avoir augmenté ses plafonds de virement, enregistré lui-même sur son terminal de confiance plusieurs IBAN (nouveaux bénéficiaires inconnus jusqu'alors du consommateur) fournis oralement par son escroc, puis avoir effectué lui-même des virements vers ces nouvelles coordonnées bancaires, en pensant sécuriser son épargne, son escroc lui indiquant que des opérations frauduleuses étaient déjà en cours sur ses comptes. En effectuant lui-même toutes ces opérations, le consommateur a autorisé ces paiements, qui sont, conformément au Code Monétaire et Financier, irrévocables car consentis par le payeur. Dans ce type d'affaire, même si le consommateur a effectué ces transactions dans un contexte de manipulation sociale et de stress, je considère que ces paiements ont été dûment autorisés par le client, qui a enregistré lui-même des coordonnées bancaires (IBAN la plupart du temps domicilié dans un autre établissement bancaire), qui lui étaient parfaitement inconnues, sur les directives d'un faux conseiller et a ensuite procédé aux virements à destination de ces nouveaux bénéficiaires dits de confiance (IBAN), fournis pas son escroc.

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

Litige commercial :

Le consommateur a commandé des articles sur un site commerçant en ligne et déclare ne pas avoir reçu sa commande. Le site n'est apparemment pas frauduleux. Le Client-consommateur me saisit pour activer une procédure de chargeback. Il ne conteste pas l'opération de paiement en elle-même, mais l'objet du paiement, soit le contrat passé avec le site commerçant.

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 Economique Européen. La banque du payeur, ce dernier ayant autorisé le paiement, est étrangère au contrat établi entre le payeur et le bénéficiaire du paiement. C'est dans ce contexte, que je n'ai pas pu répondre favorablement à la demande du consommateur.

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). Ce type de litige ne porte pas sur l'opération de paiement en elle-même, mais sur l'objet du paiement, c'est-à-dire le produit commandé auprès de l'enseigne en ligne concernée.

➔ **Demande de maintien de l'offre initiale de crédit en raison du changement de constructeur:**

Emprunteurs d'une offre de financement souscrite auprès d'une banque de réseau, et annulation de leur financement en raison du changement de constructeur :

Dans ce type d'affaire, classiquement, les emprunteurs signent une promesse d'achat pour un terrain constructible. Ils signent ensuite un Contrat de Construction de Maison Individuelle (CCMI), soumis au Code de la construction et de l'habitation,

Dans cette perspective, ils signent alors une offre de prêt immobilier, émise par leur banque. Cette dernière procède aux déblocages partiels de leurs prêts suite à l'appel de fonds pour l'achat de leur terrain.

En raison du contexte global sinistré du marché de la construction et de l'immobilier (hausse des coûts, d'approvisionnement, baisse des mises en chantier, du nombre de transactions immobilières…), leur constructeur initial est placé en liquidation judiciaire et ne peut donc assumer ses obligations liées au CCMI signé par les parties. Les emprunteurs démarchent alors de nouveaux constructeurs et souhaitent changer leur CCMI et retiennent celui d'une autre société de construction.

Leur agence bancaire, dans le prolongement de leurs démarches et dans le cadre de l'offre de financement acceptée initialement, les informe que le changement imposé de CCMI entraîne alors la caducité de leur plan de financement.

Dans ce contexte, je rappelle les éléments juridiques suivants conditionnant l'offre de prêt signée en 2021 :

L'Article L.231-10 Code de la construction et de l'habitation dispose que :

"*Aucun prêteur ne peut émettre une offre de prêt sans avoir vérifié que le contrat comporte celles des énonciations mentionnées à l'article L. 231-2 qui doivent y figurer au moment où l'acte lui est transmis et ne peut débloquer les fonds s'il n'a pas communication de l'attestation de garantie de livraison.*

Dans les cas de défaillance du constructeur visés au paragraphe II de l'article L. 231-6 et nonobstant l'accord du maître de l'ouvrage prévu au premier alinéa du paragraphe III de l'article L. 231-7, le prêteur est responsable des conséquences préjudiciables d'un versement excédant le pourcentage maximum du prix total exigible aux différents stades de la construction d'après l'état d'avancement des travaux dès lors que ce versement résulte de l'exécution d'une clause irrégulière du contrat."

En cas de manquement à ses obligations légales, le banquier peut voir sa responsabilité engagée et être contraint d'indemniser l'emprunteur du préjudice subi.

En revanche, le périmètre de ces obligations est strictement limité au contrat. Ainsi, elles ne portent que sur les opérations de construction d'une maison, mais pas sur le financement de l'achat du terrain sur lequel elle sera bâtie (Cass. Civ. 3, 5 janvier 2017, n° 15-27. 290).

Par conséquent, les contrats de prêt et le CCMI sont interdépendants : en cas d'annulation du contrat de prêt, le contrat de CCMI tombe avec lui et inversement.

Dans ce type d'affaire, j'ai donc dû confirmer l'annulation de l'offre de prêt initiale, dans un contexte de hausses importantes et répétées des taux de crédit, ce qui a entraîné un surcoût important de la nouvelle offre de financement proposée par le prêteur afin que les co-emprunteurs puissent mener à bien leur projet immobilier.

➔ **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 le motif de 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 et pour lesquels j'ai demandé la restitution des fonds au consommateur.

➔ **Contestation de traitement demande de substitution contrat assurance emprunteur :**

Situation récurrente où les Clients-consommateurs me saisissent pour des difficultés rencontrées dans le cadre d'une demande de substitution de leur contrat d'assurance emprunteur. En effet, les réclamants confondent souvent le circuit de substitution du contrat

de garantie qui concerne le prêteur et la demande de résiliation qui, elle, concerne l'assureur (même s'il s'agit d'un contrat d'assurance Groupe). Dans ce type d'affaire, les assurés oublient ainsi parfois d'effectuer les démarches de résiliation de leur contrat d'assurance auprès de l'assureur initial, après avoir obtenu, de la part du prêteur, l'accord écrit de substitution (équivalence des garanties entre l'ancien contrat Groupe et le nouveau contrat).

La réglementation en vigueur avant la Loi Lemoine de 2022 concernait, d'une part, le destinataire d'une demande de résiliation d'assurance et, d'autre part, le destinataire d'une demande de substitution d'assurance emprunteur :
Concernant la résiliation d'assurance emprunteur, cette demande devait ainsi, conformément à la réglementation en vigueur en 2022, être adressée à l'assureur au plus tard 15 jours avant le terme du délai de 12 mois qui suit l'acceptation de l'offre de crédit ou au moins 2 mois avant la date anniversaire du contrat (L.113-12 du Code des assurances) à l'issue de la première année qui suit la souscription de l'offre de financement.
Concernant la demande de substitution d'assurance emprunteur, celle-ci doit, conformément à l'Article L.313-31 alinéa 2 du Code de la consommation, être adressée au prêteur.

Dans ce type d'affaire, la banque, en tant que prêteur, a été généralement destinataire d'une demande de substitution ET d'une demande de résiliation d'assurance emprunteur.
La banque ne peut uniquement traiter que la demande de substitution d'assurance emprunteur au sens de l'Article L.313-31 alinéa 2 du Code de la Consommation. La demande de substitution aboutit à l'édition d'un avenant par le prêteur. L'avenant, accompagné d'un courrier explicatif, est ensuite adressé aux emprunteurs afin qu'ils effectuent les démarches qui leur incombent vis-à-vis de l'assureur.

Quant à la demande de résiliation du contrat d'assurance emprunteur, celle-ci devait par la suite être adressée directement à la compagnie d'assurance, conformément aux articles L.113-12 et L.113-12-2 du Code des Assurances. La banque, en tant qu'établissement prêteur, n'est pas censée être destinataire d'une demande de résiliation d'assurance.

Je n'ai donc pas pu répondre favorablement à ces demandes de prise en compte de résiliation du contrat d'assurance emprunteur des Clients-consommateurs, même si j'estime que les banques devraient être plus présentes auprès de leurs clients afin de les accompagner et de les informer le plus clairement possible sur les modalités de substitution assurance (process à ce jour uniquement par écrit le plus souvent, par envois, par la banque, en courrier simple ou par mail d'informations nécessaires pour le traitement d'une telle demande, la réception par le client de ces informations n'étant, de plus, pas toujours garantie vu l'envoi des ces éléments simplement en courrier simple ou mail).

3.6.2/ Exemples de médiation avec proposition de solution favorable pour le Client-consommateur

- **Fraude au faux conseiller**

Alexandra, cliente d'une banque de réseau, victime d'une fraude au faux conseiller :

Alexandra déclare avoir reçu un appel depuis une ligne fixe dont le numéro affiché correspond bien à celui de sa banque. Son interlocuteur se présente au nom du service fraude de sa banque. Ce faux conseiller l'informe d'une tentative de fraude sur son compte. Il lui donne également quelques informations personnelles afin de la mettre en confiance. Elle doute de la véracité de l'appel et son escroc l'invite alors à vérifier sur internet la correspondance de son numéro appelant et celui de sa banque, ce qui est bien le cas. Mise en confiance, elle va suivre les directives du faux-conseiller.
Sur ce point, cette pratique appelée «spoofing» est une technique d'usurpation d'identité, dont sont victimes la plupart des établissements financiers, mais aussi des organismes officiels, permettant d'envoyer des courriels, des textos ou d'effectuer des appels sous l'identité de quelqu'un d'autre. Les fraudeurs disposent ainsi d'un logiciel permettant, dans ce type d'escroquerie, de modifier leur numéro en faisant apparaître celui d'un organisme officiel afin de mettre en confiance leur future victime. Le titulaire de la ligne n'a aucun moyen d'empêcher ce type d'usurpation de numéro d'appel.

Il ne s'agit par conséquent en aucun cas d'une faille dans le système de sécurité de la banque. En effet, depuis le 25 juillet 2023 (Loi Naegelen), l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation européenne a pour objectif de faire barrière aux appels et SMS frauduleux et indésirables. Cette loi vise à imposer la vérification de l'identité de l'appelant et de son numéro : les opérateurs doivent s'assurer que les utilisateurs sont bien les titulaires des numéros utilisés, ou que ces derniers ont donné leur consentement préalable à leur utilisation. Toutefois, cette loi récente et son application se heurtent à l'absence d'uniformisation au sein de l'Europe notamment. Le blocage des appels frauduleux est encore largement complexifié par la disparité de préparation technique des opérateurs européens. Ainsi, les technologies actuelles des réseaux de téléphonie n'apportent encore en effet aucune garantie sur l'authenticité du numéro d'appelant présenté.

Dans cette affaire, l'escroc manipule Alexandra lors de son appel et lui demande de saisir sur le clavier de son smartphone, suivi de la touche #, ses identifiants, coordonnées de carte bancaire ou de code unique émis par SMS par sa banque afin d'annuler et modifier son mot

de passe de connexion à son espace bancaire. Ce scénario permet au fraudeur de capter à distance, via un outil de type serveur vocal automatisé ou un enregistreur de frappe, les données numériques saisies sur le clavier du téléphone, sans éveiller de soupçon auprès de sa victime.

Il s'avérera par la suite que plusieurs paiements ont été enregistrés le jour de l'appel du faux conseiller, celui-ci ayant, par manipulation, conduit sa victime à effectuer et/ou valider des opérations sensibles (paiements carte enregistrement IBAN, virements, augmentation des plafonds de paiement…).

La banque refusera le remboursement des opérations frauduleuses en évoquant le motif de négligence grave de la part de son client et la validation des transactions par double facteur (authentification forte).

Dans ce type d'affaire, 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, il est évident que le Client-consommateur a validé des opérations de paiements notamment, en pensant bloquer des opérations annoncées par l'escroc comme étant frauduleuses et devant être annulées. Or, le fait que les paiements contestés aient fait l'objet d'une authentification forte ne suffit pas à prouver le consentement du payeur (la victime). La Banque n'a pas pu me fournir les copies des notifications transmises sur le terminal de confiance de sa cliente, afin de l'authentifier et de recueillir son consentement pour chacune des opérations sensibles.

Je ne peux donc vérifier que son consentement a été recueilli sans équivoque et qu'Alexandra disposait de toutes les informations imposées par le Code Monétaire et Financier pour autoriser ou refuser l'opération (lien dynamique comportant toutes les caractéristiques de l'opération soumise au consentement du client, son montant et son bénéficiaire et la possibilité d'autoriser ou de refuser la transaction)

Dans ce contexte, j'ai proposé que la banque prenne en charge les sommes contestées correspondant aux paiements litigieux enregistrés pendant l'appel du faux conseiller.

Contestation paiement frauduleux suite à vol de carte

Monique, cliente d'une banque de réseau physique, âgée de 87 ans.

> Monique m'indique tout d'abord avoir récupéré un courrier de sa banque dans une enveloppe déchirée dans sa boîte aux lettres (relevé de compte) et en même temps elle attendait par courrier sa nouvelle carte bancaire suite à son renouvellement. 2 à 3

jours après, on sonne à sa porte et une personne qui se présente comme une personne salariée de sa banque pour lui apporter sa nouvelle carte et en échange Monique devait lui donner la sienne. Monique atteste ne pas avoir transmis son code confidentiel de carte.
Suite à cela, il y a eu des paiements de proximité (retraits d'espèces, achats dans des commerces physiques) pour un montant de plus de 12 000 €.

Dans ce contexte, le Code Monétaire et Financier prévoit effectivement que le porteur de la carte supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées lorsque ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait (intentionnellement ou par négligence grave) à ses obligations contractuelles de sécurité, d'utilisation ou de blocage de sa carte.

Monique a reconnu avoir remis sa carte bancaire contre une nouvelle carte à une personne inconnue se présentant en qualité d'employé de sa banque. Il est clair que cet individu a abusé de la faiblesse d'une personne âgée qui lui a accordé un peu trop facilement sa confiance.

Sa banque considère, par conséquent, qu'elle a fait preuve de négligence grave.

Pour ma part, au regard du nombre d'opérations et de tentatives très importantes réalisées avec la carte bancaire en quelques jours, soit le nombre de 108, il semble que la banque n'ait pas détecté un fonctionnement anormal du compte et n'ait pas non plus alerté sa cliente.

Je remarque également que la carte bancaire était une carte bancaire à débit différé. Il est évident que ce moyen de paiement n'était pas adapté à la situation de Monique au regard de ses revenus et du fonctionnement de son compte courant, de son grand âge et du risque lié à une carte de crédit.

Il semble établi que lors de l'utilisation de la carte à débit différé les demandes d'autorisation de paiements n'ont pas fait l'objet d'un contrôle de solde du compte de Monique. La seule limite technique était le niveau des plafonds de paiement liés à cette carte et mis en place par la banque de façon non personnalisée.

En effet, les plafonds de paiement de sa carte n'étaient manifestement pas paramétrés en rapport avec ses besoins, au regard du faible nombre d'opérations carte habituellement réalisé et de leur montant. La banque exposant sa cliente, de ce fait, à un risque en cas d'utilisation frauduleuse du moyen de paiement. Si Monique avait disposé d'une carte à débit immédiat, plus en adéquation avec ses ressources et son fonctionnement bancaire, le litige aurait alors pu être grandement limité, le solde de son compte n'étant pas suffisant afin d'autoriser plus de 12 000 € de paiements de proximité.

Enfin, j'estime qu'au vu du nombre d'opérations très important, de leur récurrence sur une durée relativement courte de moins d'un mois (dont 27 paiements "PMU" d'un montant unitaire de 100 € auprès du même commerçant le 17/03/2023, en un peu moins de 2 heures et 25 paiements identiques auprès du même commerçant physique, en l'espace de 20 minutes le 24/03/2023, soit plus de 5 000 € en une semaine), la banque aurait dû, a minima, contacter sa cliente ou bloquer, après les toutes premières transactions, sa carte de paiement à crédit. Je considère également que le type de carte à paiement différé était inadapté aux besoins et ressources de Monique.
De plus, notamment l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (autorité de tutelle des établissements financiers) demande aux banques, et ce depuis 2018, une vigilance toute particulière vis-à-vis de sa clientèle âgée, et notamment, je cite (communiqué du 7 novembre 2023) :
"*Les établissements doivent également s'appuyer sur des indices factuels susceptibles de constituer une alerte et construire une politique efficace de prévention*."

Le sujet de l'accessibilité à l'information (rupture digitale) est appréhendé dans ces recommandations, sachant que dans le cas présent, Monique n'utilise pas du tout ses accès de banque en ligne.

Dans ce contexte, j'ai proposé que la banque prenne en charge les sommes contestées correspondant aux paiements litigieux enregistrés suite à la dépossession de la carte de Monique.

Offre promotionnelle ouverture livret ou compte de chèques :

Ronan, client d'une banque en ligne et demandant l'ouverture d'un livret dans le cadre d'une offre promotionnelle.

- Le 3 février 2023, Ronan complète, sur le site d'une banque en ligne, une demande d'ouverture d'un livret afin de bénéficier d'une offre promotionnelle : taux à 3 % pendant 4 mois.

- Le 6 février 2023, la banque l'informe de l'ouverture de son livret.

Postérieurement à cette ouverture de livret, Ronan demande à obtenir la confirmation écrite du bénéfice de l'offre promotionnelle détaillée ci-dessus. Sa banque lui adressera plusieurs mails confirmant son éligibilité à cette offre. A l'issue de la première quinzaine du placement

de son épargne, il s'est étonné de ne pas voir apparaître les intérêts à taux boosté sur son compte.

- Le 3 mars 2023, sa banque lui répond :

«Sur votre interface c'est bien le taux de base qui est indiqué, soit 0.5% brut.
Je vous confirme que suite à votre souscription au livret c'est bien le taux boosté à 3% brut pendant 4 mois qui s'appliquera.»

- Le 28 juin 2023, sa banque change de discours puisqu'il a déjà détenu un livret de 2014 à 2019. L'offre commerciale était uniquement réservée aux clients effectuant une première ouverture de livret.

- Le 21 juillet 2023, le service Réclamations informera Ronan du maintien du refus de l'application du taux à 3 % car les conditions d'éligibilité de l'offre ne sont pas respectées. La banque présentera toutefois ses excuses à propos des informations erronées transmises initialement lorsque Ronan a demandé à confirmer l'éligibilité de l'offre.

Le contrat conclu entre la banque et Ronan stipule expressément les conditions pour bénéficier de l'offre commerciale "taux boosté", dont notamment la condition imposant qu'il s'agisse d'une première ouverture de livret+. Ronan avait déjà détenu entre 2014 et 2019 un livret dans les livres de la banque, force est de constater qu'il ne pouvait pas bénéficier de cette offre. Le Service Clients qui lui a répondu le contraire n'a manifestement pas procédé à cette vérification avant de vous confirmer votre éligibilité à l'offre.

J'ai considéré recevable la demande de taux boosté de Ronan pour deux raisons :

- l'une au regard des premières réponses erronées du Service Clients de la banque confirmant le bénéfice du taux boosté du livret pour son ouverture,
- l'autre pour l'absence de vérification automatique dans les fichiers informatiques, et de blocage de la souscription, de l'historique de l'éventuelle détention antérieure d'un livret par le souscripteur.

Dans ce contexte, j'ai proposé que la banque prenne en charge les sommes correspondant au taux boosté du livret.

3.6.3/ Résultat de la médiation par entité

	CMB	CMSO	Fortuneo	CFCAL	Federal Finance	aumax pour moi
Propositions de solution totalement ou partiellement favorables au consommateur	**91**	**40**	**136**	**2**	**0**	**4**
Propositions de solution défavorables au consommateur	**52**	**19**	**72**	**5**	**0**	**1**

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'année 2023 a concrétisé l'amélioration très importante du taux de recevabilité des saisines et a renforcé la place structurelle de la médiation de la consommation dans le règlement extrajudiciaire des litiges.

Cependant la préoccupation majeure, déjà exprimée l'année précédente, demeure et s'aggrave. En effet, les fraudes diverses liées à la place croissante du numérique, connaissent un développement soutenu et une sophistication croissante. Ainsi, de nombreux Clients-consommateurs bancaires se font piéger pour des sommes très importantes par des escrocs de plus en plus efficaces et devenus virtuoses en matière de manipulation et de contournement de l'authentification forte.

Sous l'égide de la Banque de France, un groupe de travail, réunissant l'organisme de surveillance des moyens de paiement, l'OSMP, les associations de consommateurs, les prestataires de services de paiement (PSP), leurs fédérations professionnelles, les médiateurs et les autorités (police, gendarmerie, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, Banque de France) a élaboré un document de 13 recommandations relatif aux modalités de remboursement des opérations de paiement frauduleuses dans le cadre de litiges entre la banque et son client. Ce cadre nouveau sert désormais de référentiel à l'analyse de ces litiges qui me sont soumis et à l'élaboration des propositions de solution.

Je crains toutefois que la volonté des autorités françaises et européennes de généraliser l'immédiateté des opérations de paiement ne facilite la poursuite de ces fraudes, en supprimant le temps de réflexion nécessaire du consommateur dans le cadre d'une arnaque de type "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 et je crains que les moyens techniques de protection ne soient toujours en retard.

C'est pourquoi, je recommande aux banques et autres prestataires de services de paiement de personnaliser les différents plafonds et limites d'opérations selon le profil et les habitudes de chaque consommateur et de bloquer toutes modifications par des temporisations suffisantes. Ceci ne fait en aucun cas obstacle aux multiples opérations courantes de faible montant.

Par ailleurs, trop de litiges proviennent d'offres commerciales mal comprises. J'invite les banques à bien vérifier l'éligibilité d'un consommateur à une offre promotionnelle, par des

contrôles informatiques immédiats notamment, afin d'ajuster les ciblages commerciaux et d'éviter des contestations et des insatisfactions clients.

D'autre part, le changement de contrat d'assurance emprunteur est désormais traité dans des délais satisfaisants. Toutefois, il y a encore des 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.

Enfin, je tiens à souligner les situations où la remontée des taux de crédit est pénalisante pour les emprunteurs ayant signé un Contrat de Construction de Maison Individuelle, qui voient leur prêt annulé suite à la faillite de l'entreprise de construction et au changement de contrat de construction. Je recommande ainsi aux banques de faire figurer de manière très apparente dans leurs documents de crédit cette disposition du Code de la Construction pour éviter des incompréhensions.

En conclusion, la réforme du traitement des réclamations par les banques, suite notamment à la dernière recommandation de l'ACPR applicable au 31 décembre 2022, et une recevabilité accrue des saisines adressées aux Médiateurs sont autant d'éléments positifs dans l'accompagnement des consommateurs dans leurs actes d'achat et l'amélioration de leur satisfaction. Ceci suppose également une meilleure maîtrise du respect des délais prescrits par le Code de la Consommation, ce à quoi nous allons nous attacher en 2024.

5/ ANNEXE

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 [1]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[2].

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.

[1] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013L0011
[2] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=uriserv%3AOJ

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 :
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° Etre 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.

****