



**RAPPORT DU MEDiateUR
DU
CREDIT MUTUEL ARKEA
2024**

Table des matières

1/ INTRODUCTION	5
2/ LA MÉDIATION AU CRÉDIT MUTUEL ARKEA	7
2.1/ Périmètre de la médiation	7
2.2/ Les évolutions principales en 2024	9
2.3/ La formation de l'équipe médiation	10
3/ L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2024	11
3.1/ Les saisines 2024	11
3.2/ Nombre de saisines annuelles depuis 2021	12
3.2.1/ Saisines 2024 par entité	13
3.2.2/ Les différents thèmes des saisines 2023-2024	14
3.2.3/ L'évolution des canaux de saisine depuis 2021	15
3.3/ Les saisines recevables	16
3.3.1/ En nombre depuis 2021	16
3-3-2/ En pourcentage depuis 2021	17
3.3.3/ Principaux motifs des litiges exposés au Médiateur	19
3.4/ Les saisines irrecevables	25
3.4.2/ Motifs d'irrecevabilité par année	27
3.5/ Les délais de traitement	29
3.6/ Les propositions de solution	31
3.6.1/ Principales thématiques des saisines ayant conduit généralement à une proposition de solution défavorable au Client-consommateur	32
3.6.2/ Exemples de médiation avec proposition de solution favorable pour le Client-consommateur	37
3.6.3/ Résultat de la médiation par entité	41
3.6.4/ Issues des médiations	41
4/ CONCLUSION ET PERSPECTIVES	42
Annexe 1 : Charte de la médiation	45



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 renouvelé dans mon mandat par l'Organe collégial constitué 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 Actuaire, 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 dark ink, consisting of a stylized 'H' followed by a horizontal line that tapers off 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, après avoir formulé une réclamation écrite et datée auprès de sa banque, le Client-consommateur peut valablement saisir le Médiateur :

Dès qu'il a reçu une réponse écrite non satisfaisante de la banque,

OU

A l'issue d'un délai de 2 mois après sa réclamation écrite et datée s'il n'a pas reçu de réponse de la banque.

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.

Conformément à l'article L612-2 du Code de la consommation, la médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas si :

- Le Client-consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel (sa banque), par une réclamation écrite, selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;

- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le Client-consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la banque ;
- Le litige n'entre pas dans le champ de compétences du Médiateur.

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

- Aux litiges entre professionnels ;
- Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.
- A l'exécution ou l'interprétation d'un contrat d'assurance. Ces litiges relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance.
- A 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).
- 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

2.2/ Les évolutions principales en 2024

L'année 2024 est marquée par une croissance spectaculaire du nombre de saisines en conservant une part élevée de saisines recevables.

Ceci trouve son origine dans la mise en place, depuis le début de l'année 2023, par les banques de la Recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations, ce 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.

Je constate également une proportion de dossiers de fraude qui ne fléchit pas, en dépit des communications multiples à destination des consommateurs.

Par ailleurs, des décisions de la Cour de Cassation commencent à préciser certaines notions majeures impliquées dans ces litiges liés aux fraudes, notamment les fraudes par manipulation sociale (fraude au faux conseiller principalement).

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 et ces ateliers sont 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...

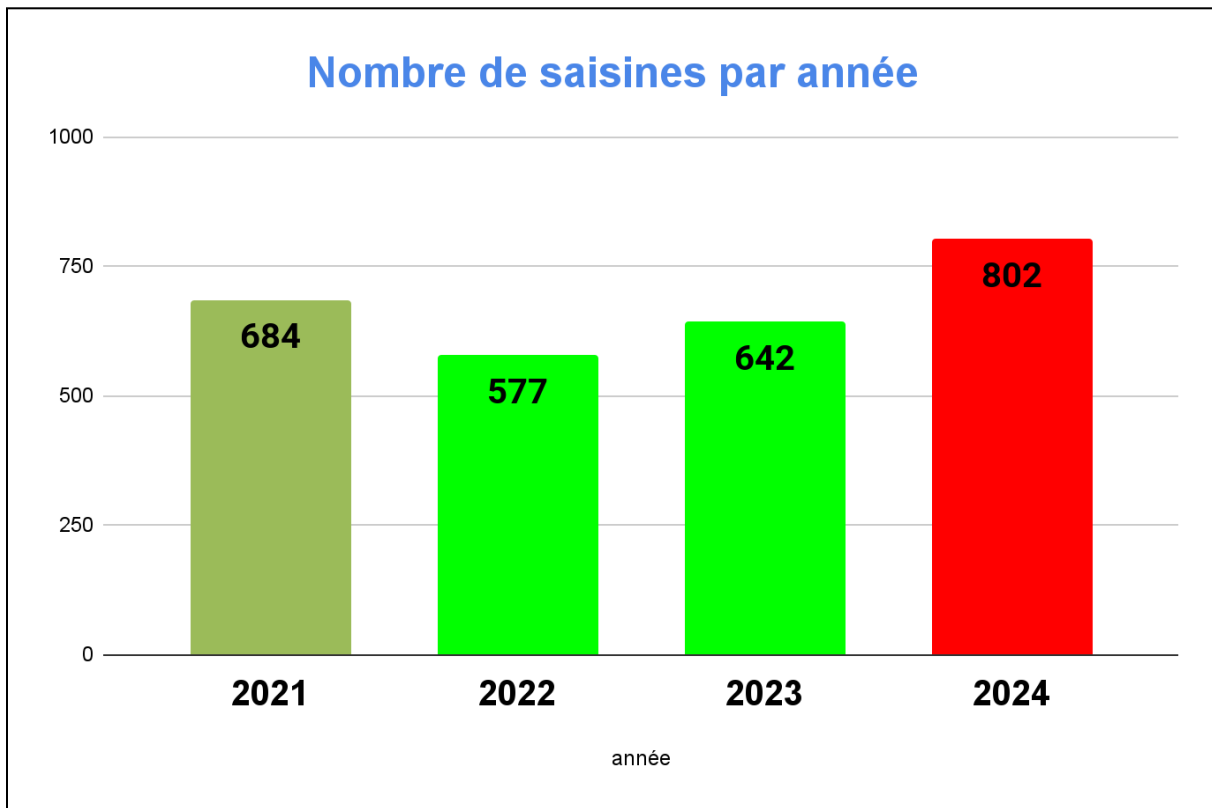
3/ L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2024

3.1/ Les saisines 2024

Au cours de l'année 2024, 802 saisines ont été enregistrées. Ces demandes émanent, dans la majorité des cas, des Clients-consommateurs eux-mêmes (94% en 2024, 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	2024
Par le consommateur directement	520	572	757
Par l'intermédiaire d'une association	5	8	6
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	22	34	15
Autres (conciliateur de justice, tuteur, membre de la famille, personne morale)	30	28	24
TOTAL	577	642	802

3.2/ Nombre de saisines annuelles depuis 2021



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 2024 par entité

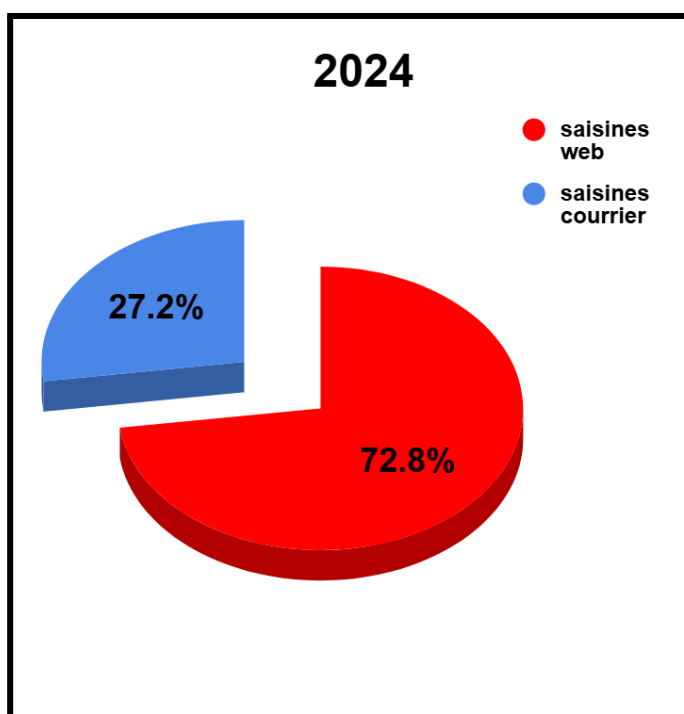
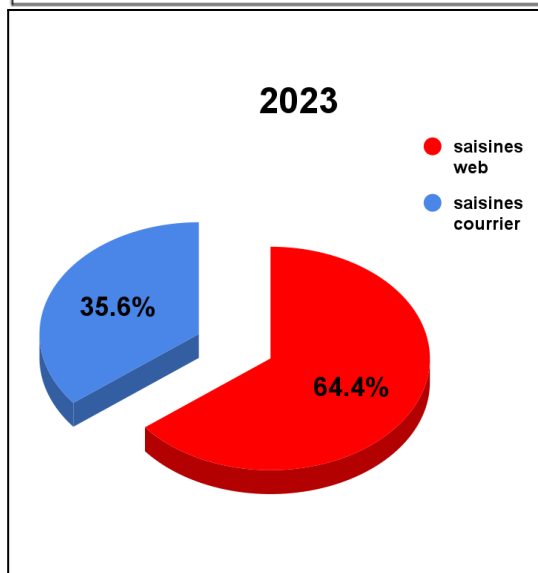
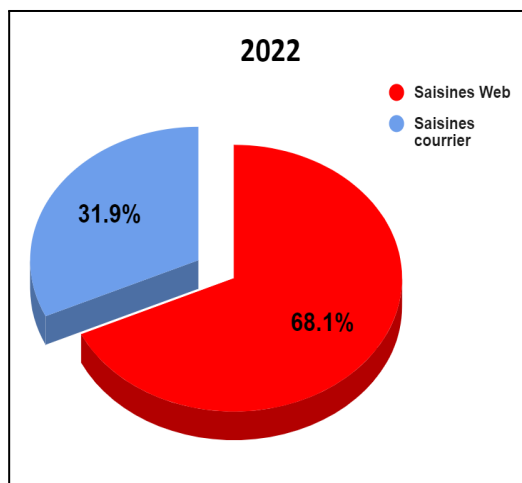
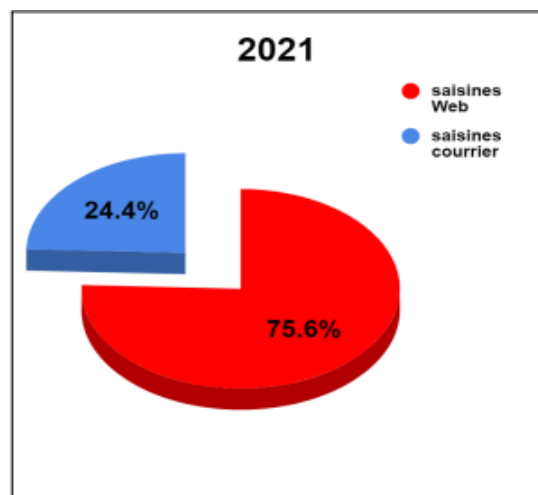
	2022	2023	2024
Hors Crédit Mutuel Arkea	17	14	15
CMB	152	227 (+ 49%)	259 (+14%)
CMSO	51	88 (+ 72%)	93 (+5%)
Fortuneo	319	286 (-10%)	414 (+45%)
CFCAL	19	15	18
Federal Finance	2	1	2
Aumax pour moi	17	11	1
Total	577	642	802

La part des saisines venant de la banque en ligne FORTUNEO, premier établissement en nombre de saisines sur mon périmètre depuis 2020, représente 51 % du total en 2024 (contre 44 % en 2023).

3.2.2/ Les différents thèmes des saisines 2023-2024

Thèmes	2023	2024
Fonctionnement du compte	91	154
Ouverture, clôture, transfert	57	116
Découvert	5	4
Interdiction bancaire	4	7
Contestation d'écritures	25	27
Moyens de paiement	339	379
Cartes bancaires	211	262
Chèques	11	16
Autres moyens de paiement	117	101
Tarification	29	51
Sur compte dépôt	23	38
Autres	6	13
Crédits	64	67
Epargne	16	21
Placements financiers/boursiers	8	17
Assurances	19	13
Assurance-vie	23	34
Assurance emprunteur	17	14
Autres	37	52
TOTAL	642	802

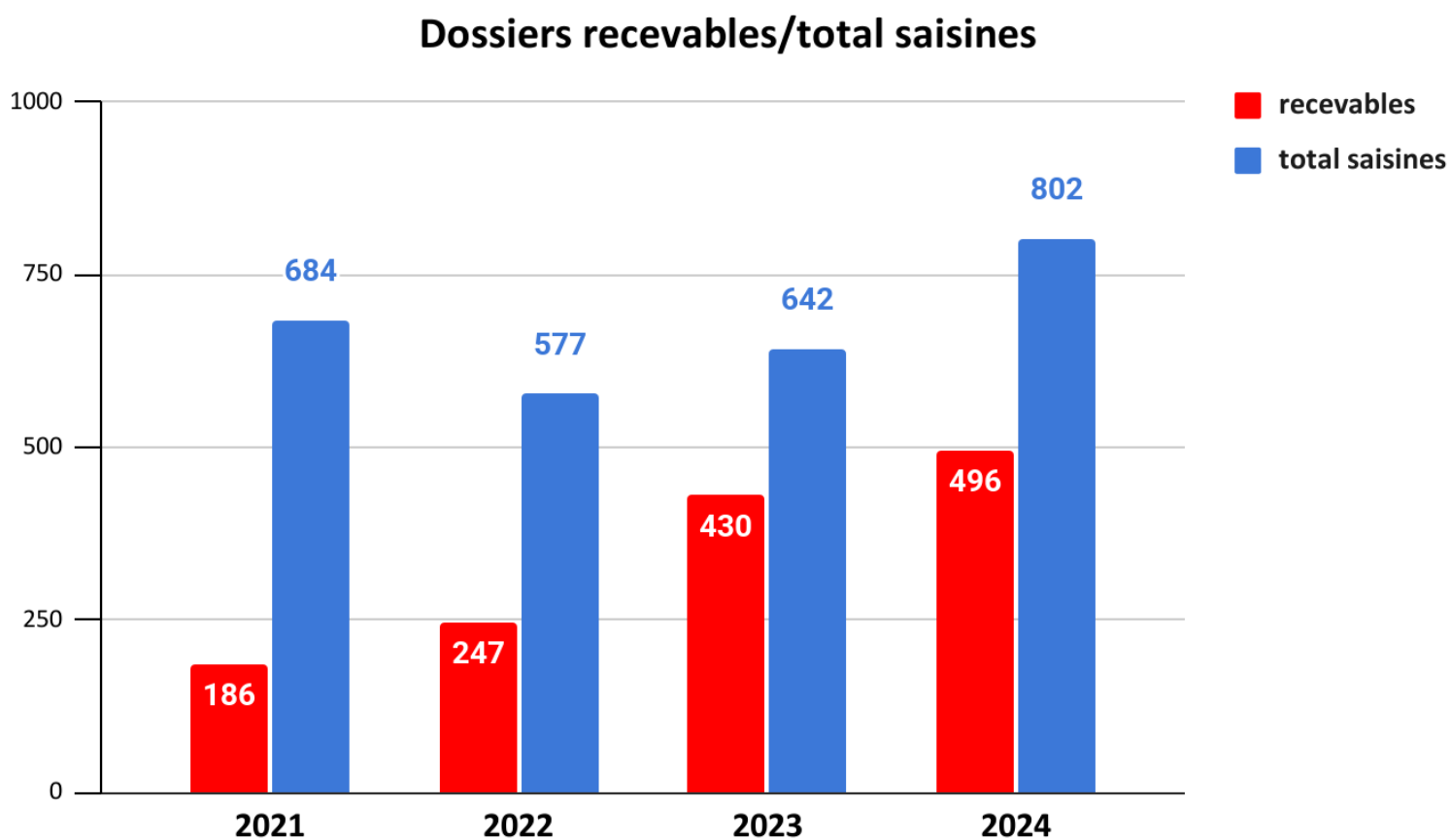
3.2.3/ L'évolution des canaux de saisine depuis 2021



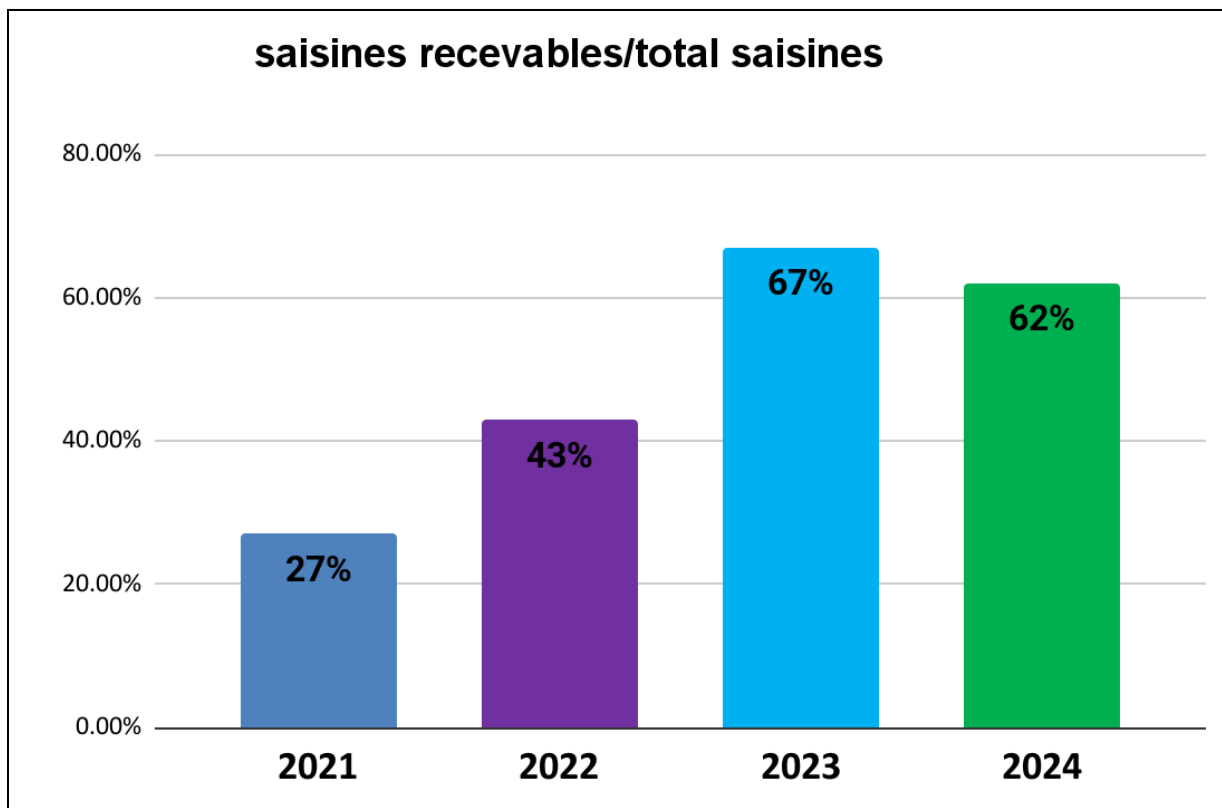
3.3/ Les saisines recevables

Sur les 802 demandes reçues en 2024, 496 étaient recevables à la médiation.

3.3.1/ En nombre depuis 2021



3-3-2/ En pourcentage depuis 2021



Sur l'ensemble de l'année 2024, **le taux annuel de recevabilité des saisines s'élève à 62 %, contre 67 % en 2023.**

Le niveau de ce taux, après celui de 2023, démontre la pertinence des nouvelles modalités de saisines du Médiateur arrêtées à la suite du rapport 2021 du CCSF et des modifications des fiches de jurisprudence de la CECMC.

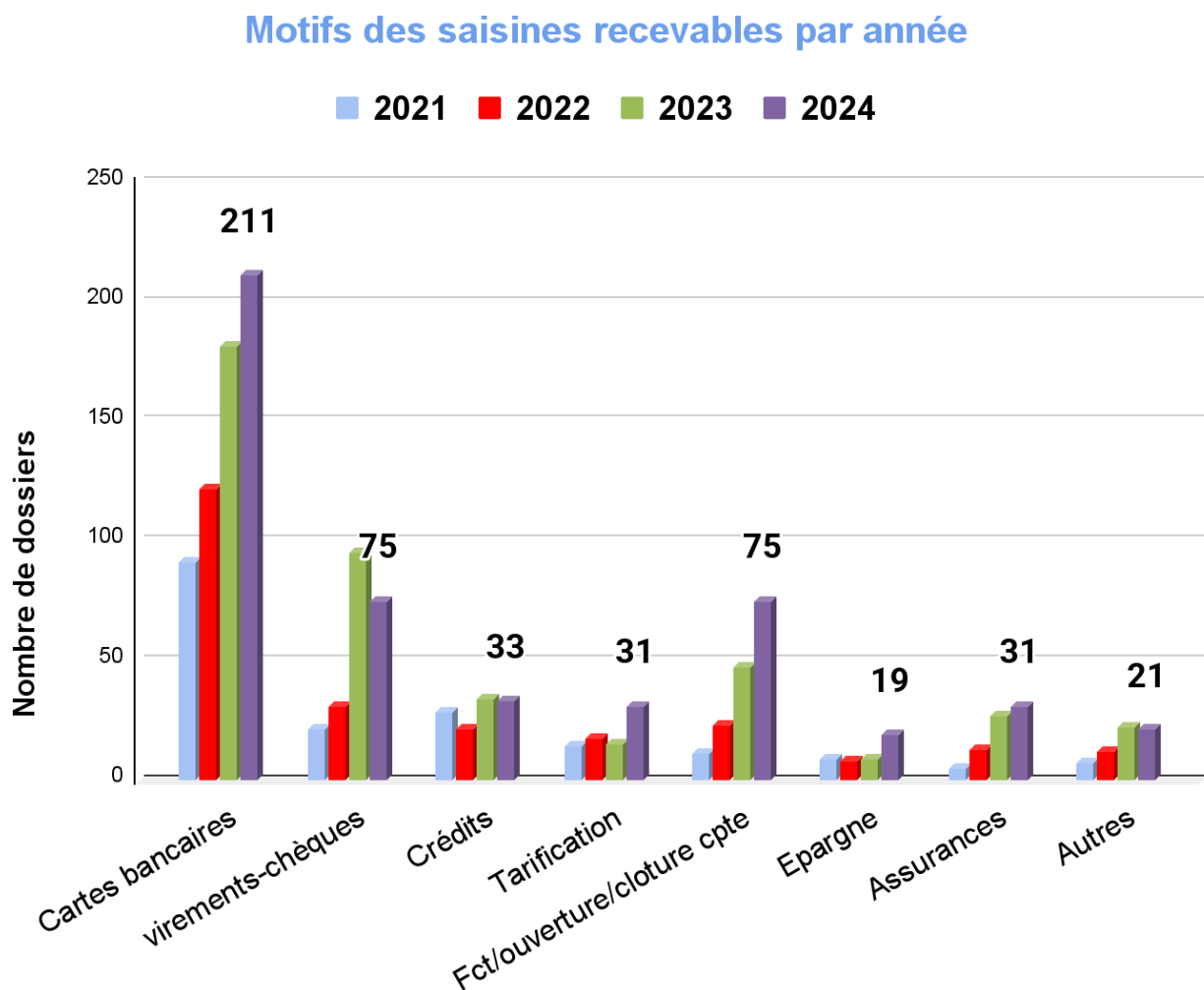
Le Client-consommateur peut désormais saisir valablement le médiateur compétent dès qu'il a reçu une réponse non satisfaisante à sa réclamation auprès de la banque ou deux mois après sa toute première réclamation écrite adressée à la Banque s'il n'a pas reçu de réponse. Auparavant, il devait solliciter tous les recours internes de la Banque avant de pouvoir saisir le médiateur compétent. Ainsi, conformément aux objectifs de la CECMC, ces évolutions récentes constituent 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 règles avec une vraie convergence des taux de recevabilité, quelle que soit la nature de la banque (classique ou totalement en ligne).

	Saisines recevables		Total saisines	
	2023	2024	2023	2024
CMB	143 (63%)	163 (63%)	227	259 (+14%)
CMSO	59 (67%)	60 (65%)	88	93 (+6%)
Fortuneo	216 (76%)	262 (63%)	286	414 (+45%)
CFCAL	7 (47%)	10 (56%)	15	18
Federal Finance	0 (0%)	0	1	2
Aumax pour moi	5 (45%)	1	11	1
Hors CM Arkéa	0	0	14	15
Total	430 (67%)	496 (62%)	642	802

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 reste stable à 43 % du nombre total de saisines recevables, contre 42% en 2023.

Par ailleurs, les dossiers relatifs à un litige commercial sont une nouvelle fois en baisse (moins de dix dossiers contre onze dossiers en 2023 et une quinzaine en 2022 alors que le nombre de dossiers recevables est en nette augmentation. Ces saisines 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...).

Le Client-consommateur sollicite le plus souvent, la mise en place d'une procédure de Chargeback ou rappel des fonds, proposée 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.

Les paiements autorisés par le payeur 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 2024 :

1/ Cartes bancaires et autres moyens de paiement

- Litiges concernant des paiements par carte bancaire :

Les litiges relatifs aux cartes bancaires sont stables en proportion, mais augmentent en nombre de 15%.

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 souvent la technique du spoofing, en usurpant le numéro appelant et l'identité de la banque de la victime. Ils ont fréquemment recours également à des mails, des SMS de phishing ou hameçonnage. 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.

Cependant, la Loi Naegelen mise en œuvre en octobre 2024, impose de nouvelles obligations aux opérateurs téléphoniques afin d'assurer une meilleure traçabilité des

appels et de limiter les risques de fraude. La mesure phare repose sur l'authentification des numéros appelants avant leur transmission. Ceci est possible grâce à la présence d'un certificat numérique apposé par l'opérateur de l'émetteur, qui est ensuite vérifié par l'opérateur du destinataire. Pour le moment, cette mesure ne concerne que les lignes fixes raccordées à une box Internet. Même si elle permet de limiter certaines fraudes, les arnaques téléphoniques avec ou sans usurpation d'identité, continuent à sévir.

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.

J'ai pu constater également dans les arnaques de type "faux conseiller", des scénarii où les escrocs, lors de leur appel téléphonique auprès de leur victime, leur indiquent l'envoi d'un coursier à domicile afin de récupérer la ou les cartes bancaires de cette dernière, en captant le code de la carte soit lors de leur appel soit via le coursier.

- Les litiges portant sur les autres moyens de paiement :

→ Virements :

Les fraudes au faux conseiller, mais aussi au faux placement, portant également sur des paiements par virement ont connu une baisse notable par rapport à 2023, année qui avait toutefois 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.

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. La baisse de saisines pour ce type d'escroquerie est probablement due en partie à l'extension de l'authentification forte en septembre 2023, pour ces opérations.

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, 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.

J'ai également été saisi à plusieurs reprises pour des arnaques concernant le paiement de factures de travaux, pour lesquelles les escrocs interceptent, notamment entre l'envoi par le professionnel et la réception sur la messagerie de la victime, la facture transmise par mail avec un IBAN pour son règlement. Les escrocs falsifient alors la facture en remplaçant l'IBAN initial renseigné par un autre correspondant à leur compte ou celui d'un complice.

Les nouveaux types d'escroquerie relevés en 2023 (nommées "*coucou papa/maman*") via des messageries instantanées où l'escroc se fait passer pour le fils ou la fille de sa victime, sollicitant des virements urgents vers un IBAN frauduleux, au prétexte du paiement soit d'un smartphone, soit d'une facture, se sont confirmés en 2024.

Un projet européen prévu pour fin 2025 devrait permettre un contrôle de la cohérence entre un IBAN et le nom du titulaire du compte.

2/ L'ouverture, la clôture de compte

Cette catégorie a encore augmenté fortement en 2024, alors qu'elle avait déjà doublé en 2023 par rapport à 2022 en nombre de saisines recevables. Ces dossiers portant sur la clôture de compte notamment relèvent presque en totalité de Fortuneo. J'explique cette situation spécifique par le fait que les échanges entre Fortuneo et sa clientèle, à la différence des réseaux d'agences physiques, s'effectuent soit par voies digitales (courriel, site internet, application), soit par courrier postal, soit par téléphone (aucun contact en présentiel via un réseau d'agence). Fortuneo est donc tenu de renforcer ses contrôles de LCBFT (Lutte Contre le Blanchiment des capitaux et le Financement du Terrorisme). Compte tenu de ses canaux de communication à distance plus propices à des tentatives de fraude, Fortuneo procède à des vérifications des justificatifs officiels fournis par ses clients demandant la clôture de leur compte.

Ce type de saisines concernent principalement des dossiers relatifs au 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 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...

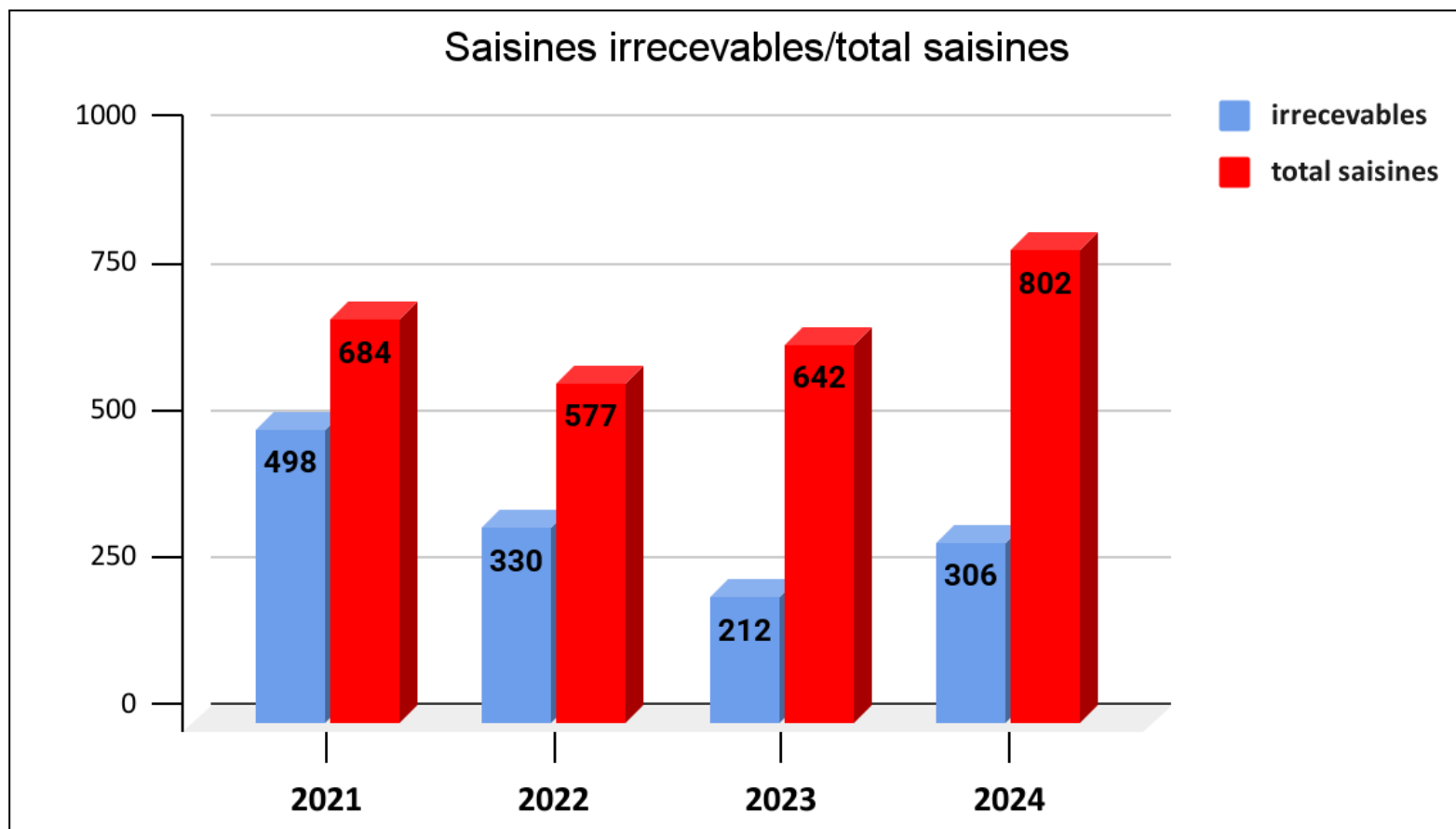
Plusieurs demandes concernent par ailleurs les délais de clôture par la banque de compte de chèques ou la justification de clôture à l'initiative de la banque.

3/ Les crédits

Les litiges concernent principalement deux thèmes liés aux crédits immobiliers :

- 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.

3.4/ 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**
- **38% en 2024**

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 2024, 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 ;

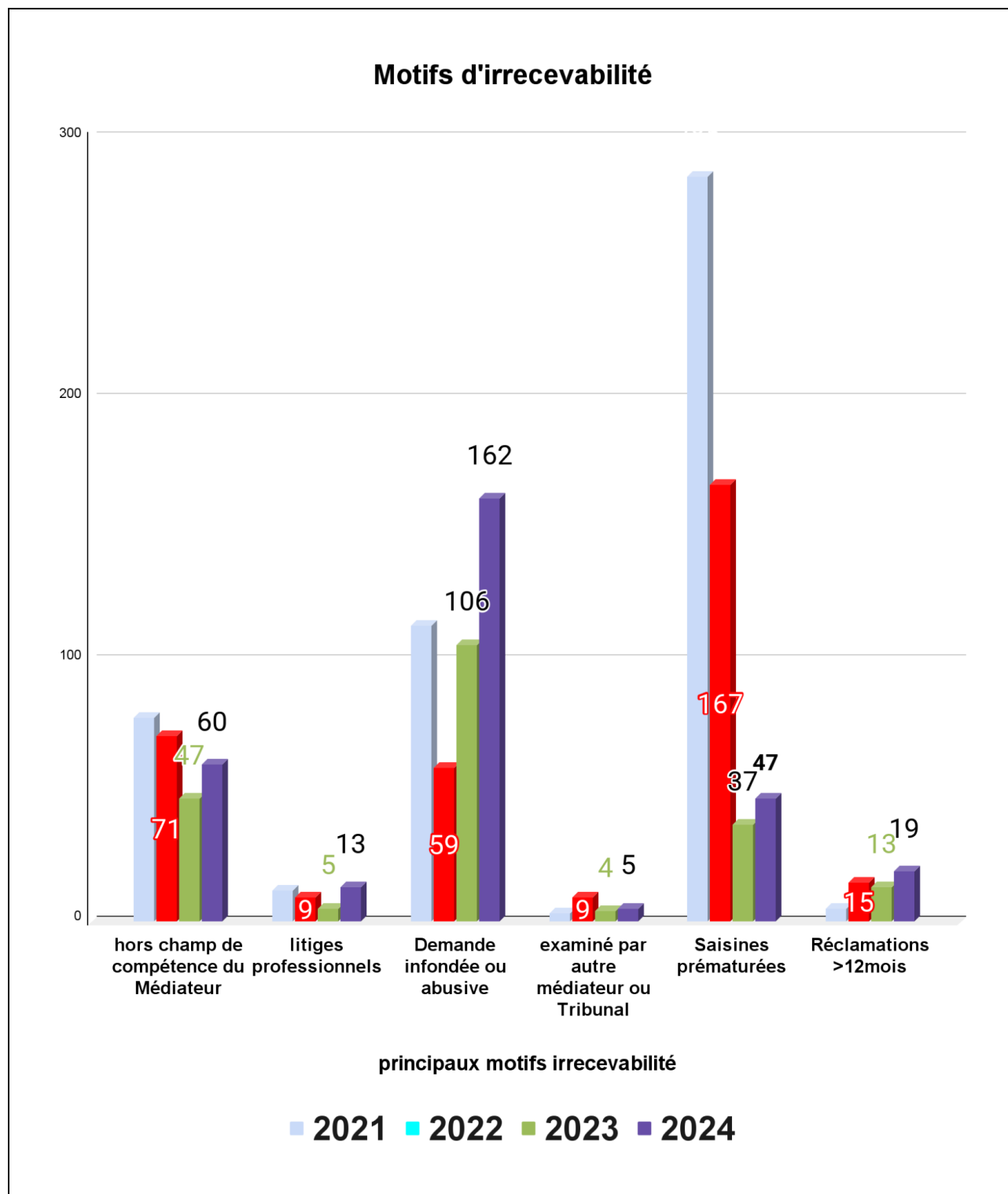
4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

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 en 2022, à 17% en 2023 et à **6 %** en 2024.

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

3.4.2/ Motifs d'irrecevabilité par année



Parallèlement à la baisse importante du nombre de saisines prématurées en raison des nouvelles règles de recevabilité de la médiation de la consommation (abandon de l'exigence d'épuisement des voies de recours internes de la banque), j'ai pu constater une nouvelle fois depuis 2023, une nette augmentation des demandes infondées ou abusives.

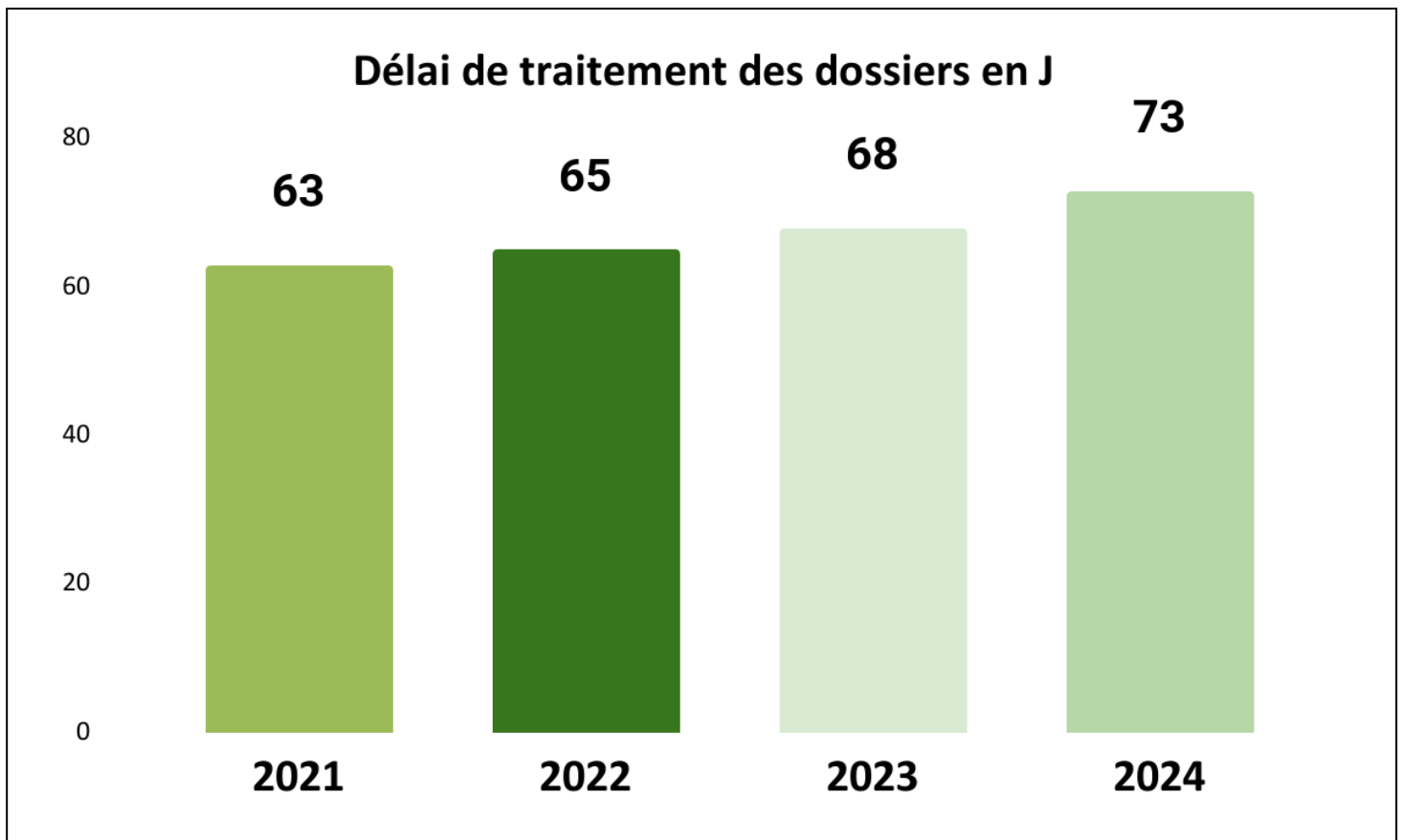
En effet, en facilitant l'accès à la médiation de la consommation depuis 2022, je note que les Clients-consommateurs sont moins rigoureux dans le processus de saisine en ne fournissant pas de façon systématique les pièces nécessaires et indispensables pour l'examen de la recevabilité de leur demande. Les demandes infondées ou abusives en recrudescence concernant des saisines :

- sans aucun justificatif de tentative de résolution amiable du litige avec le professionnel,
- sans litige,
- sans mandat ou certificat d'hérédité,
- avec justificatif de réclamation non daté,
- avec Médiateur en simple copie d'une réclamation adressée au professionnel,

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 2021 :



Délai moyen de réponse aux saisines traitées en 2024 : 73 jours	
	Nombre de jours
Saisines traitées dans un délai inférieur ou égal à 30 jours	92
entre 31 et 60 jours	18
entre 61 et 90 jours	128
entre 91 et 100 jours	148
entre 101 et 119 jours	97
Refus entrée en médiation	13
Total	496

Les dossiers de médiation pour lesquels une réponse a été apportée au-delà des 90 jours réglementaires, correspondent à la période de très forte activité du service médiation en raison du nombre de dossiers recevables et, pour une bonne partie (119 dossiers sur 245), à des contestations de paiements suite à une fraude de type faux conseiller. Ces dossiers requièrent beaucoup de recherches et d'informations afin de procéder à une analyse suffisamment précise et technique pour statuer en droit et/ou en équité dans le cadre de la médiation de la consommation.

3.6/ Les propositions de solution

Propositions de solution		Nombre de saisines traitées
Propositions de solutions favorables aux consommateurs	Totalement favorables	213 soit 43 % (45 % en 2023)
	Partiellement favorables	92 soit 19 % (18 % en 2023)
Propositions de solutions défavorables aux consommateurs		177 soit 36 % (35 % en 2023)
Refus entrée en médiation ou interruption		14
Total		496

La proportion de propositions de solution totalement ou partiellement favorables aux consommateurs s'établit à 62 % en 2024 contre 63% en 2023 et 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 :

« les 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 305 propositions de solution totalement ou partiellement favorables au Client-consommateur, 84 ont été refusées par la banque, 13 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, site miroir...

Le consommateur reconnaît avoir suivi les directives du faux conseiller. Il déclare ainsi 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 consenti à ces paiements, qui sont donc, conformément au Code Monétaire et Financier, irrévocables car autorisés par le payeur.

Dans ce type d'affaires, 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. En effet, il a enregistré lui-même les 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 par son escroc.

Il en est de même dans les litiges concernant la falsification d'un IBAN transmis par courriel, via une facture. Le site www.cybermalveillance.gouv.fr détaille sur son site ce type d'arnaque comme suit :

“l’escroquerie au virement ou arnaque au faux RIB a pour objectif de tromper la victime, en usurpant l’identité d’un créancier (artisan, notaire, avocat, propriétaire/bailleur...) avec lequel elle est en relation, afin de lui faire réaliser un virement vers un compte bancaire détenu par un escroc. Ce type d’escroquerie est souvent consécutif au piratage d’un compte de messagerie (mail). Il peut s’agir du compte mail du créancier avec lequel la victime est en relation ou bien de celui de la victime dont l’escroc aura pris le contrôle.”

En pratique, l'escroc va identifier une transaction imminente ou récurrente entre le créancier et la victime. En usurpant l'identité du créancier, il va alors adresser un message à la victime lui demandant de réaliser le paiement par virement. En général, l'escroc aura joint à son message une facture avec un RIB falsifié contenant les coordonnées d'un compte bancaire qu'il détient pour dérober le montant du virement. Cette position de maintien du refus de remboursement dans un contexte de manipulation sociale a été encore confirmée par plusieurs arrêts de la Cour suprême française (Chambre commerciale, financière et économique - Pourvois n° 23-13.579 et 23-15.437, 15 janvier 2025).

→ **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 débloques 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, mais impose à la banque de communiquer les informations relatives au droit au compte si tant est que le consommateur ne dispose pas d'un compte bancaire dans un autre établissement. 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.

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

→ **Fraude au faux conseiller**

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

Madame LB déclare avoir reçu un appel depuis une ligne commençant par 06, d'un faux conseiller ayant également déjà contacté son fils, lui-même victime de l'arnaque. Son interlocuteur se présente au nom du service opposition 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.

Il s'avérera par la suite que plusieurs paiements (virements vers un nouveau bénéficiaire enregistré au préalable durant l'appel + un paiement carte d'un montant important) 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 (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 sa cliente et la validation des transactions par double facteur (authentification forte).

Or, 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 sécuriser son épargne, sur les dires de son escroc. Or, après vérification, uniquement les virements contestés ont fait l'objet d'une authentification forte, même si cette validation à double facteur des transactions ne suffit pas à prouver le consentement du payeur (la victime).

En revanche, le paiement carte contesté d'un montant de 3 710,04 € quant à lui n'a pas fait l'objet d'une authentification forte.

Ainsi, l'Article L.133-23-1 du Code Monétaire et Financier dispose notamment que :

*“ [...] il incombe à ce prestataire de services de paiement **de prouver que l'ordre de paiement a été reçu par le prestataire de services de paiement gestionnaire du compte du payeur et que, pour ce qui le concerne, l'opération de paiement a été authentifiée et dûment enregistrée et correctement exécutée qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre en relation avec soit le service qu'il fournit, soit la non-exécution, la mauvaise exécution ou l'exécution tardive de l'opération.**”*

De plus, la banque confirme la présence de connexions à l'espace bancaire de Madame LB depuis une adresse IP inhabituelle (IP signifiant Internet Protocol qui désigne un numéro unique attribué de manière provisoire ou durable à un ordinateur ou tout appareil connecté à un réseau informatique), correspondant potentiellement à celle de l'escroc.

Par ailleurs, 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 (notamment les virements authentifiés fortement).

Je ne peux donc vérifier que son consentement a été recueilli sans équivoque et que Madame LB disposait de toutes les informations imposées par le Code Monétaire et Financier pour autoriser ou refuser les opérations (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 cette affaire, j'estime que Madame LB a été négligente :

- en échangeant pendant plus de 50 minutes avec un inconnu la contactant depuis une ligne mobile soi-disant correspondant à un service officiel de sa Banque, sans pouvoir l'authentifier,
- en effectuant plusieurs validations d'opérations sensibles, sans s'interroger suffisamment sur le caractère complètement inhabituel de la situation et des messages de validation d'opérations de virement vers un IBAN inconnu,
- en communiquant son identifiant à cet inconnu son interlocuteur avec certitude, en effectuant des opérations elle-même.

Pour autant, je considère ses déclarations insuffisantes pour établir son consentement des transactions. La Banque ne fournit au débat ni la copie des SMS émis par elle, ni les notifications qui lui ont été adressées sur son smartphone.

Enfin, je note que la Banque n'a pas requis d'authentification forte, comme l'impose le Code Monétaire et Financier notamment, lors de la connexion suspecte, à son espace bancaire depuis une adresse IP inhabituelle (la banque pourtant confirme bien le piratage de son accès de banque à distance pendant l'appel téléphonique de l'escroc) et un terminal inconnu. En effet, l'OSMP (Observatoire de la sécurité des moyens de paiement) demande également aux banques dans sa recommandation N°9 de son rapport de mai 2023, l'application d'une authentification forte lors de l'accès à la banque en ligne depuis un nouveau point d'accès à internet ou un nouveau terminal.

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 une "fraude au faux support technique"

Madame F., cliente d'une banque en ligne.

Madame F a été manifestement victime d'une escroquerie très répandue ces dernières années, appelée "*fraude au faux technicien*" ou "*fraude au faux support technique*", en usurpant le nom de plusieurs sociétés connues.

Cette technique d'arnaque consiste à signaler à la future victime, via une alerte sur l'écran, un problème technique sur votre ordinateur. Le but des escrocs est de lui soutirer de l'argent en prenant le contrôle de son PC et en faisant semblant de la dépanner. Ils peuvent aussi par ce biais, installer des logiciels inutiles, voire malveillants ou faire souscrire leur victime à des abonnements. L'escroc a ainsi pris la main sur son ordinateur et à de multiples reprises durant plusieurs jours, l'invitant alors à se connecter sur ses comptes depuis ce même PC et en lui permettant ainsi de procéder à des opérations de paiement.

J'ai conclu que Madame F avait effectivement fait preuve de négligence, notamment en laissant des inconnus prendre la main sur son ordinateur à diverses reprises sur plusieurs journées distinctes et en suivant les directives de ses escrocs. Pour autant, je considère ses déclarations insuffisantes pour prouver sa négligence grave ayant permis aux escrocs de finaliser le paiement contesté (une négligence grave ne peut être supposée ou déduite mais bien prouvée formellement et je n'ai obtenu aucune preuve factuelle, copies d'écran,

informations techniques relatives au piratage et la prise en main du PC). Madame F ne confirme pas avoir initié et validé le paiement carte contesté et sa Banque ne fournit pas au débat la copie des notifications qui lui ont été adressées sur son smartphone, afin de s'authentifier et valider la transaction, me permettant de vérifier que la cliente-victime disposait bien de toutes les informations réglementaires lors de la validation du paiement. Aussi, je n'ai pas pu considérer cette négligence comme étant grave au sens des textes, de la jurisprudence en vigueur et des recommandations de l'OSMP.

Dans ce contexte, j'ai proposé que la banque prenne en charge les sommes contestées correspondant au paiement litigieux enregistré lors de la prise en main du PC de la victime.

Offre promotionnelle ouverture livret ou compte de chèques :

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

- Monsieur R 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 5,5 % pendant 4 mois.
- La banque l'informe de l'ouverture de son livret quelques jours plus tard.
- Le contrat conclu entre la Banque et le client 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.
- Monsieur R a déjà détenu entre août 2018 et février 2020 un livret dans les livres de la Banque, force est de constater qu'il ne pouvait donc pas bénéficier de cette offre.
- Les conditions de l'offre étaient clairement indiquées sur le contrat d'ouverture de ce livret et cette indication relative à la notion de "*toute première ouverture d'un Livret*" figure à plusieurs reprises dans le parcours de souscription en ligne, que ce soit sur les différents écrans à compléter ou sur la page d'accueil du site.
- Sur ce point, Monsieur R m'a indiqué ne pas se souvenir de la détention de ce premier livret.

Dans cette affaire, je considère que la Banque aurait dû bloquer la souscription du livret. La banque n'a pas mis en œuvre les moyens techniques nécessaires garantissant les contrôles de la conformité de son offre commerciale et de l'éligibilité des souscripteurs.

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	100	33	165	6	0	0
Propositions de solution défavorables au consommateur	52	25	94	4	0	1

3.6.4/ Issues des médiations

Les médiations engagées ont toutes été conduites à leur terme, hormis 14 dossiers dont 1 saisine pour laquelle le Client-consommateur a souhaité interrompre le processus de médiation, 1 saisine pour laquelle le Client-consommateur a refusé l'entrée en médiation et 12 pour lesquelles la banque a refusé l'entrée en médiation.

4/ CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'année 2024 a confirmé l'amélioration du taux de recevabilité des saisines comparé aux chiffres d'avant la réforme et a renforcé la place structurelle de la médiation de la consommation dans le règlement extrajudiciaire des litiges.

Par ailleurs, les mêmes constats que les années antérieures restent malheureusement valables.

Ainsi, 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.

Comme en 2023, 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.

J'observe à cet égard que les banques du Groupe Crédit Mutuel ARKEA ont mis en place récemment une temporisation pour la création de nouveaux bénéficiaires de virement comme

je le suggérais dans mes rapports précédents, il est encore trop tôt pour en analyser les effets.

Cependant, une même temporisation d'inscription en compte des remises de chèque a fait totalement disparaître les cas de "fraude à la mule".

Par ailleurs, trop de litiges proviennent encore 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 ciblage 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 trop de cas où le parcours et les démarches relevant du consommateur doivent être mieux accompagnés par la banque, afin de bien rappeler la nécessité de notifier la demande de substitution à la banque ET la résiliation auprès de l'assureur.

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.

Ceci implique un renforcement de moyens déjà engagé et une meilleure réactivité des banques pour fournir les informations demandées par la médiation.





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

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

1 - Cadre réglementaire

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 ¹et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, relatif au règlement en ligne des litiges de consommation².

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

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>

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 :

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 recruté à compter du 1er janvier 2018, et désigné, pour une durée de trois ans à compter du 21 mars 2019, renouvelé le 7 avril 2022, puis le 7 avril 2025, dans son mandat de médiateur 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.

En accord avec les recommandations du CCSF issues de son rapport 2021 sur la médiation, 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

Le Client-consommateur peut saisir valablement le Médiateur après avoir formulé une réclamation écrite et datée auprès de sa banque :

Dès qu'il a reçu une réponse écrite non satisfaisante de sa banque,

OU

A l'issue d'un délai de 2 mois après sa réclamation écrite et datée s'il n'a pas reçu de réponse de sa banque.

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.
