



**RAPPORT DU MEDiateUR
DU
CREDIT MUTUEL ARKEA
2025**

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 2025	8
2.3/ La formation de l'équipe médiation	9
3/ L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2025	10
3.1/ Les saisines 2025	10
3.2/ Nombre de saisines annuelles depuis 2021	11
3.2.1/ Saisines 2025 par réseau	12
3.2.2/ Les différents thèmes des saisines 2024-2025	13
3.2.3/ L'évolution des canaux de saisine depuis 2024	14
3.3/ Les saisines recevables	15
3.3.1/ En nombre depuis 2021	15
3.3.2/ En pourcentage depuis 2021	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 à une proposition de solution	31
3.6.2/ Résultat de la médiation par entité	37
3.6.3/ Issues des médiations	38
4/ CONCLUSION ET PERSPECTIVES	38
Annexe 1 : Charte de la médiation A modifier	42



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 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 mon 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. J'ai

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, avec renouvellement de mon mandat en 2022 et 2025 (chaque mandat a une durée de trois ans).

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 (Arkea Banque Privée) 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.

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.

Ainsi, tout Client-consommateur peut valablement saisir le Médiateur de la consommation, dès qu'il a reçu une réponse écrite non satisfaisante de la banque ou à 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.

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 (Arkea Banque Privée)
- Au Max pour moi (Nouvelle Vague)

2.2/ Les évolutions principales en 2025

L'année 2025 a fait l'objet d'adaptations du processus de médiation pour intégrer les évolutions suivantes :

- Depuis février 2025, pour le périmètre de la médiation du Crédit Mutuel Arkéa, le client-consommateur peut valablement me saisir, sans délai, dès lors qu'il a obtenu une réponse écrite de sa banque suite à sa réclamation également écrite. Cette évolution, associée à d'autres facteurs comme notamment la communication accrue à destination des consommateurs des dispositifs de médiations de la consommation, a généré, une augmentation conséquente du nombre de saisines (+92% sur l'année par rapport à 2024) et une évolution des typologies de saisines (nombreuses saisines relevant plus du Service Après Vente du professionnel et/ou demandes d'opérations bancaires).
- La jurisprudence (arrêts de la Cour de cassation entre autres) concernant les fraudes (majoritaires dans les saisines) a été particulièrement abondante en 2025 et a nécessité une réévaluation de certaines positions concernant les propositions de solution dans le cadre de la médiation de la consommation.
- Le maintien d'un haut niveau de connaissances et d'expertise, 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...), crédits, épargne... assuré par le suivi de formations régulières.
- Le recrutement de deux juristes au sein de mon équipe en septembre 2025.

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. Les deux collaboratrices juristes arrivées dans la structure en septembre 2025, suivent également certaines journées thématiques proposées par le Cercle des médiateurs, la Banque de France, la Chaire Droit de la consommation...), 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 des demandes qui me sont transmises par les Clients-consommateurs. Ces formations et 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 de l'OSMP (Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement), 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...

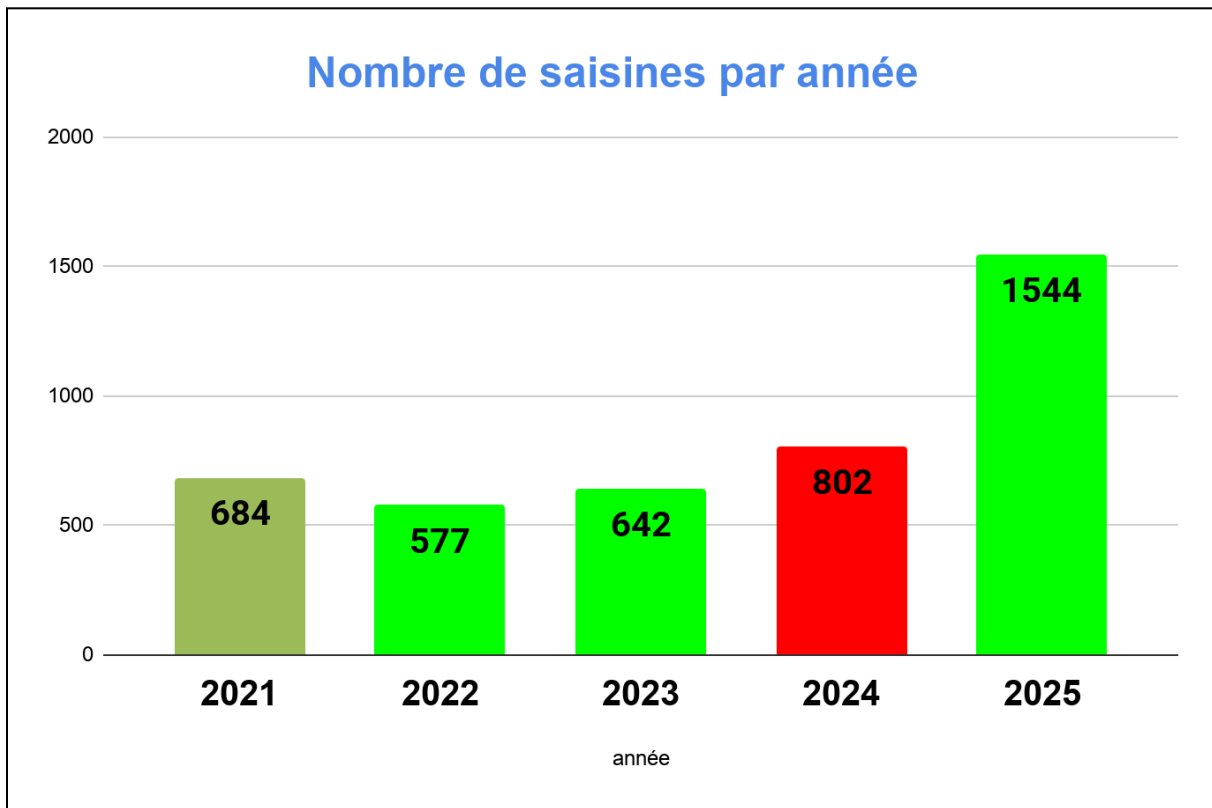
3/ L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2025

3.1/ Les saisines 2025

Au cours de l'année 2025, 1 544 saisines ont été enregistrées, ce qui représente une augmentation sans précédent des volumes reçus, soit + 92% par rapport à 2024 et pour atteindre un record historique sur le périmètre de la médiation du Crédit Mutuel Arkéa. Ces demandes émanent, dans la majorité des cas, des Clients-consommateurs eux-mêmes (95% en 2025, 94% en 2024). La saisine par le Client-consommateur reste largement prépondérante année après année.

Origine de la demande	Nombre de saisines		
Année	2023	2024	2025
Par le consommateur directement	572	757	1465
Par l'intermédiaire d'une association	8	6	9
Par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un conseil	34	15	23
Autres (conciliateur de justice, tuteur, membre de la famille, personne morale)	28	24	47
TOTAL	642	802	1544

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 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 2025 par réseau

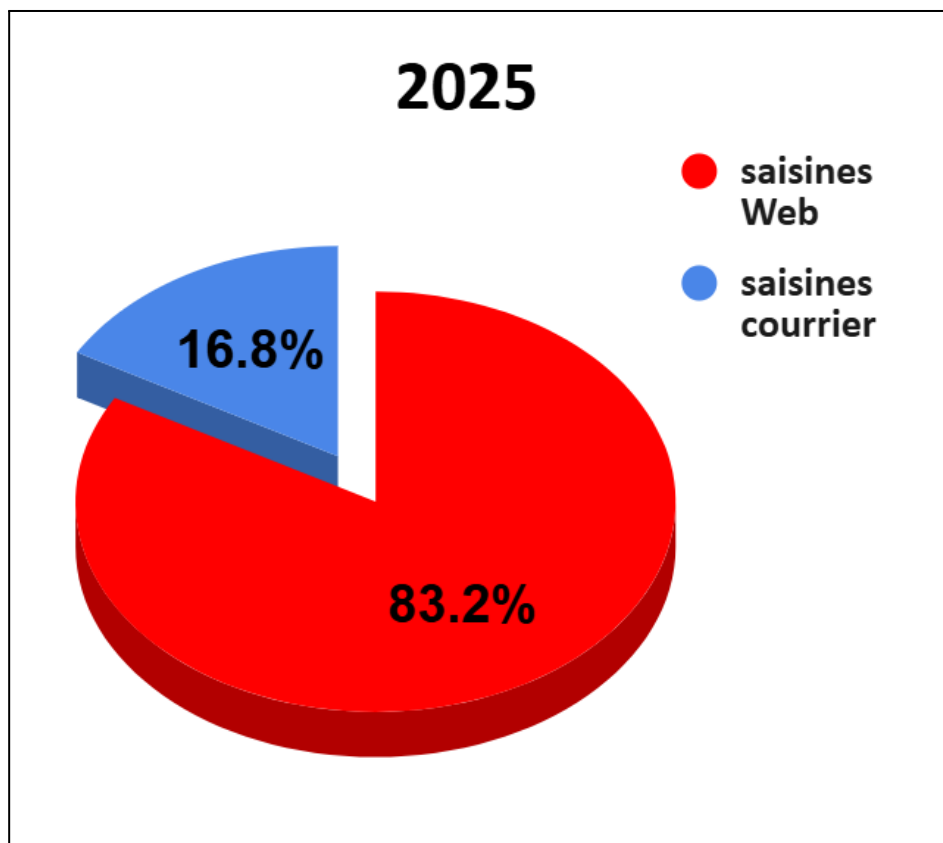
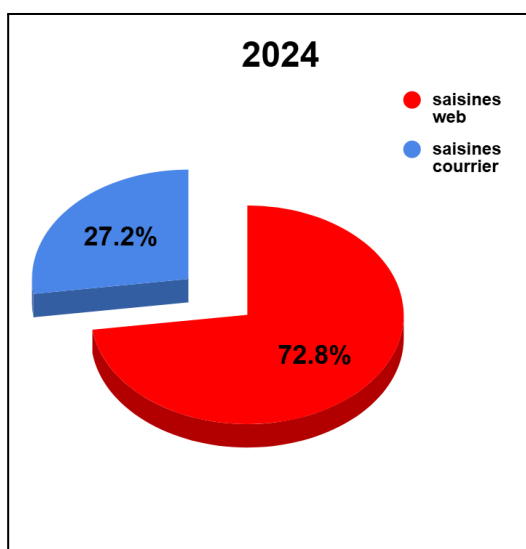
	Dossiers reçus	
	2024	2025
Hors Arkea	15	27
CMB	259	454 (+ 75%)
CMSO	93	149 (+60%)
Fortuneo	414	881 (+113%)
CFCAL	18	26
Federal Finance	2	6
Aumax pour moi	1	1
Total	802	1544 (+92%/2024)

La part des saisines venant de la banque en ligne FORTUNEO, premier établissement en nombre de saisines sur mon périmètre depuis 2020, représente 57 % du total en 2025, soit un niveau jamais atteint auparavant (contre 51 % du total en 2024 et 44 % en 2023).

3.2.2/ Les différents thèmes des saisines 2024-2025

Thèmes	2024	2025
Fonctionnement du compte	154	317
Ouverture, clôture, transfert	116	257
Découvert	4	20
Interdiction bancaire	7	10
Contestation d'écritures	27	30
Moyens de paiement	379	784
Cartes bancaires	262	501
Chèques	16	18
Autres moyens de paiement (virements + chèques)	101	265
Tarification	51	96
Sur compte dépôt	38	76
Autres	13	20
Crédits	67	116
Epargne	21	23
Placements financiers/boursiers	17	52
Assurances	13	22
Assurance-vie	34	43
Assurance emprunteur	14	17
Autres	52	72
TOTAL	802	1544

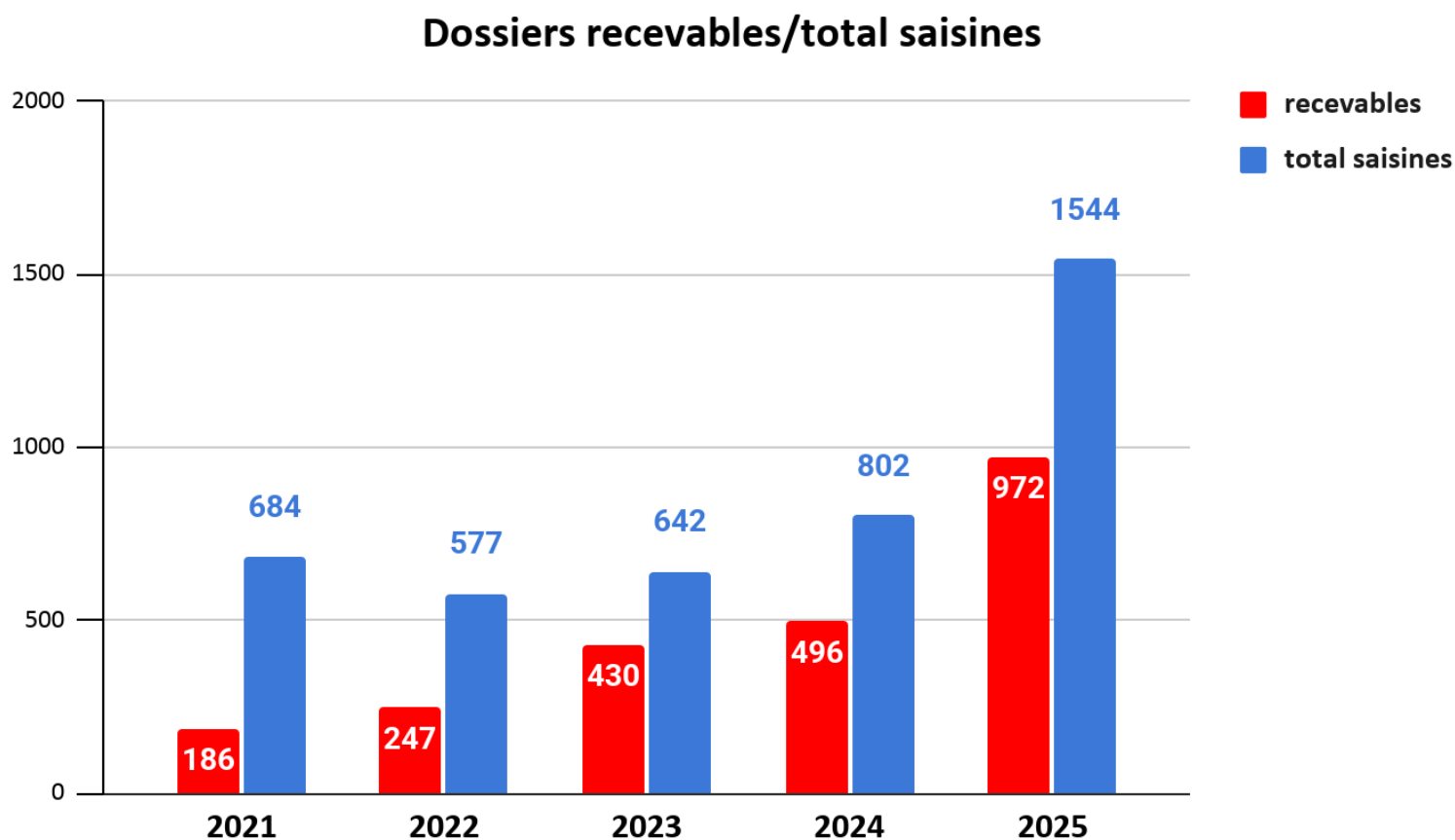
3.2.3/ L'évolution des canaux de saisine depuis 2024



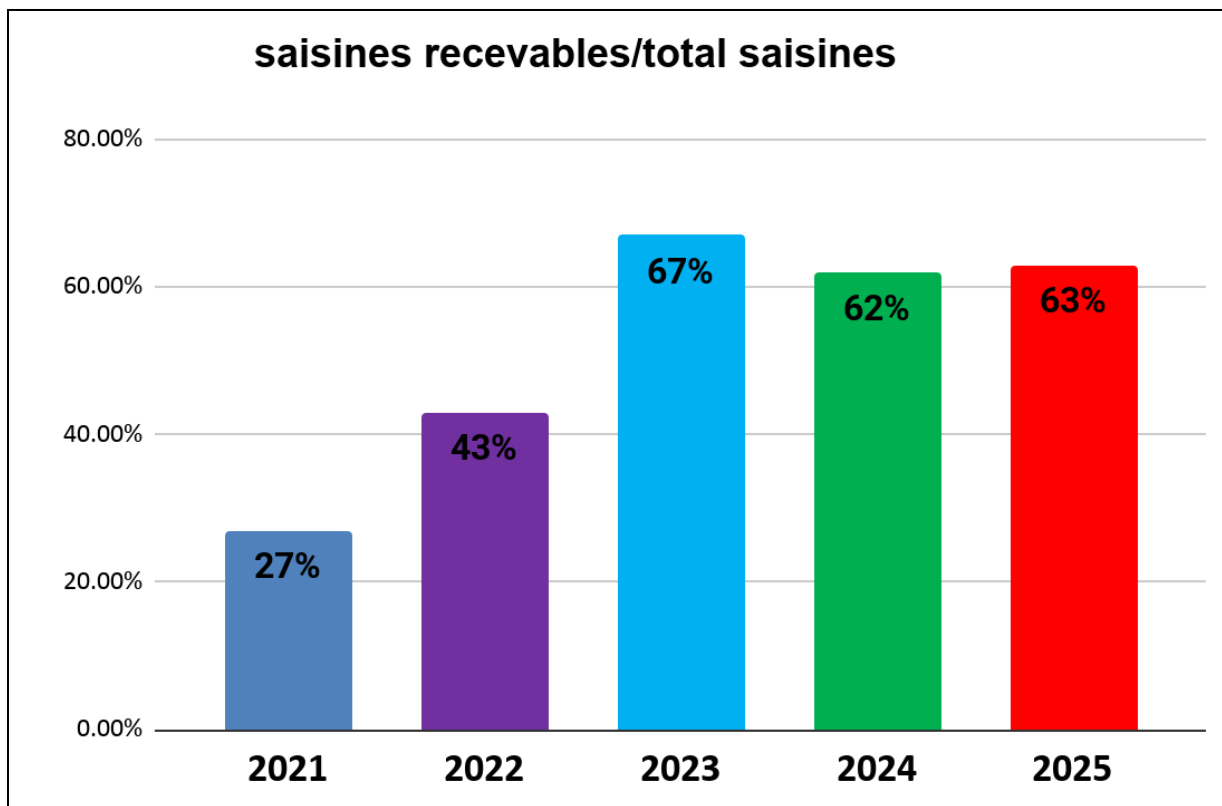
3.3/ Les saisines recevables

Sur les 1 544 demandes reçues en 2025, 972 étaient recevables à la médiation (soit un peu plus de 63% de dossiers recevables), ce qui constitue le maintien d'un haut niveau.

3.3.1/ En nombre depuis 2021



3-3-2/ En pourcentage depuis 2021



Le niveau élevé de ce taux de recevabilité, après celui de 2024, 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.

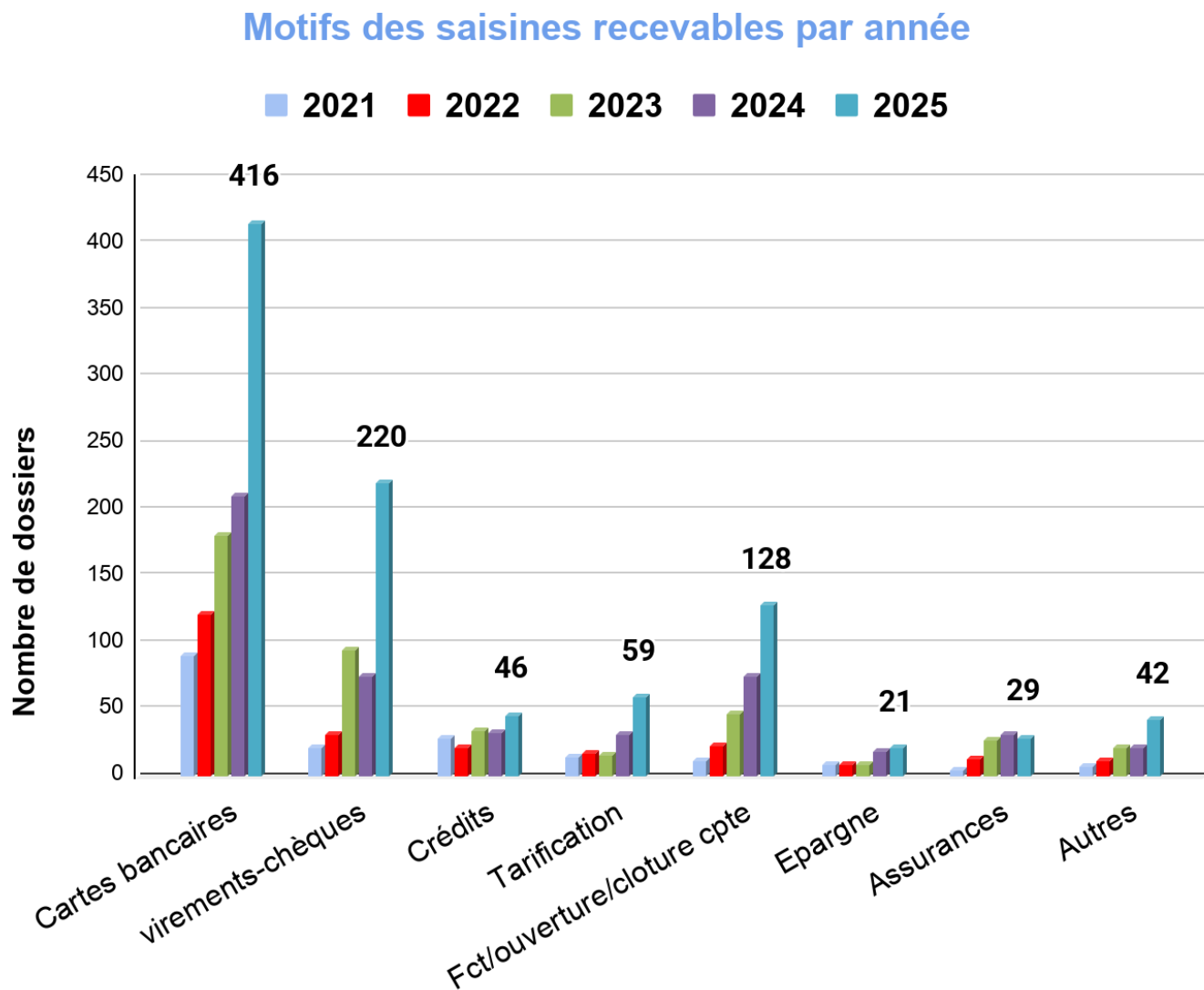
Le Client-consommateur peut désormais saisir valablement le médiateur compétent dès qu'il a reçu une réponse non satisfaisante à sa réclamation auprès de la banque ou deux mois après sa toute première réclamation écrite adressée à la Banque s'il n'a pas reçu de réponse. Auparavant, il devait solliciter 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 (+ taux de recevabilité en %)		Total saisines	
	2024	2025	2024	2025
CMB	163 (63%)	292 (64%)	259	454 (+ 75%)
CMSO	60 (65%)	91 (61%)	93	149 (+ 60 %)
Fortuneo	262 (63%)	579 (66%)	414	881 (+113%)
CFCAL	10 (56%)	8 (31%)	18	26
Federal Finance	0	1	2	6
Aumax pour moi	1	1	1	1
Hors CM Arkéa	0	0	15	27
Total	496	972	802	1544

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 en pourcentage du nombre total de saisines recevables, soit 43% (42 % en 2024), mais en nombre ils sont en augmentation (416, soit + 130%).

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 et si le contrat carte de la banque le prévoit. 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 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.

Par ailleurs, les litiges relatifs à des fraudes de type faux conseiller notamment et concernant des contestations de virement, sont en très forte augmentation (à l'instar des constats effectués par l'OSMP sur ce point). Il s'agit bien souvent d'opérations de paiement initiées et validées par les victimes dans le cadre d'un appel de faux conseiller (contexte de manipulation sociale)

Principaux motifs des saisines recevables 2025 :

1/ Cartes bancaires et autres moyens de paiement

- Litiges concernant des paiements par carte bancaire :

Les litiges relatifs aux cartes bancaires ont, en nombre, plus que doublé en 2025.

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 (même si depuis l'entrée en vigueur de la Loi Naegelen¹, les dossiers avec un numéro d'appel usurpant celui de la banque sont en baisse très nette). 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 (un écran d'alerte virus apparaissant soudainement sur l'ordinateur de la victime et l'invitant à contacter un faux numéro d'assistance 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. 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 combinent plusieurs de ces types de fraude :

Ainsi, nous assistons à une combinaison, en première étape, de la technique du SMS d'hameçonnage de type livraison de colis, "Ameli" carte vitale, carte SNCF... 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.

2025 a connu également une recrudescence de piratages de grande ampleur de fichiers clients, usagers, d'organismes officiels, aboutissant à la revente de ces données principalement sur le Darkweb. Ces données permettent notamment aux fraudeurs de contacter leurs victimes avec des informations personnelles et ainsi les mettre en confiance.

- Les litiges portant sur les autres moyens de paiement :

→ Virements :

Les fraudes au faux conseiller portant également sur des paiements par virement ont connu à nouveau une très forte augmentation par rapport à 2024 (x 3).

¹ Les opérateurs doivent vérifier que le numéro affiché lors d'un appel appartient bien à l'émetteur. Lorsque l'identité de l'appelant ne peut être certifiée, l'opérateur est tenu d'interrompre la communication avant qu'elle n'atteigne son destinataire. Ce dispositif appelé Mécanisme d'Authentification des Numéros (MAN), est en vigueur depuis le 1er octobre 2024 pour les appels depuis une ligne fixe et a été progressivement déployé également pour les lignes mobiles courant 2025,

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 et d'urgence 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 en tout début d'appel introduit dans l'espace bancaire de sa "proie". Il initie alors des virements internes, parfois avec des libellés trompeurs, faisant croire à leur victime que la fraude a déjà commencé, et qu'il faut agir vite fortement.

Les montants unitaires de ces arnaques correspondent la plupart du temps 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 le faux acheteur demande à régler la transaction par WERO, un faux conseiller WERO² contactant ensuite la victime pour l'amener à réaliser elle-même des opérations de paiement.

Dans ce type d'arnaque, 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 ou de la plateforme de paiement WERO, 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 ou de WERO 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.

Concernant ce mode de paiement (virement) et afin de lutter contre les fraudes par manipulation sociale, un nouveau dispositif de contrôle de concordance entre le nom

² solution européenne pour transferts d'argent instantanés via mobile

du bénéficiaire d'un virement et celui du titulaire du compte destinataire a été mis en place. Le site officiel Service Public³ présente ainsi le système :

“ À partir du 9 octobre 2025, toutes les banques doivent mettre en place un système de vérification du bénéficiaire. Cette nouvelle réglementation européenne vise à sécuriser les virements bancaires. Voici tout ce qu'il faut savoir :

Ce nouveau dispositif de vérification du bénéficiaire, ou VoP (*Verification of Payee*), est déployé conformément au [Règlement européen 2024/886](#) par les prestataires de services de paiement (banques, établissements de paiement ou de monnaie électronique), dans toute la zone euro.

Il est **gratuit** et vise à protéger les usagers.

Son objectif : renforcer la protection contre les fraudes, notamment l'usurpation d'identité ou la manipulation de RIB, mais aussi réduire les erreurs de saisie au moment de l'ajout d'un bénéficiaire.

Il permettra de vérifier que le nom du bénéficiaire renseigné par le client correspond bien à l'IBAN du compte destinataire du virement. Quand un particulier effectue un virement (instantané ou classique) depuis son compte en banque, sa banque doit interroger automatiquement, en temps réel, la banque du bénéficiaire pour **vérifier la concordance**.

Le client est informé du résultat de la requête afin de confirmer, corriger ou annuler son opération. **Il conserve la liberté d'exécuter son virement, mais en toute connaissance de cause.**

La banque lui transmet l'un de ces résultats :

- concordance exacte entre nom et IBAN : le virement est exécuté ;
- non-concordance entre le nom et l'IBAN : Le client-consommateur est informé avant l'exécution du virement ;
- concordance partielle (nom proche mais pas identique à celui du compte destinataire) : la banque indique au Client-consommateur le nom associé à l'IBAN afin qu'il décide ou non d'effectuer le virement.
- vérification impossible : problème technique, banque du bénéficiaire non adhérente ou ne répondant pas... La Banque informe le Client-consommateur que le contrôle n'a pas pu être effectué. Il peut alors soit abandonner soit décider de continuer son virement.

³ <https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/actualites/A18474>

2/ Fonctionnement/ouverture/clôture de compte

Cette catégorie a encore augmenté fortement en 2025 (plus que doublé). 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...

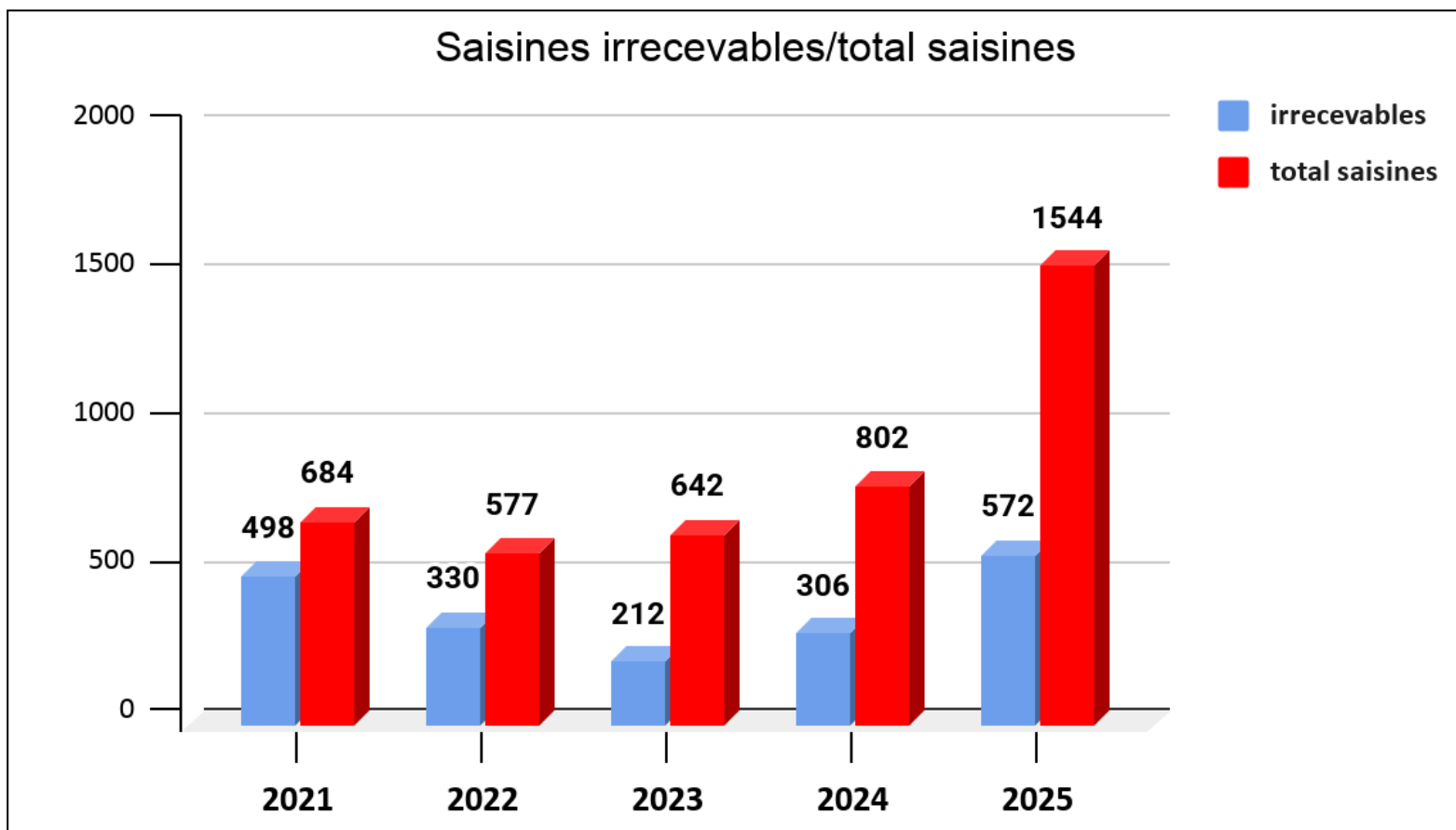
Plusieurs demandes concernent par ailleurs les délais de clôture par la banque de compte de chèques ou la justification de clôture à l'initiative de la banque. Sur ce point, je conseille Fortuneo d'améliorer son suivi et la prise en charge des demandes de clôture de compte qui, pour bon nombre de dossiers, ne devraient pas arriver en médiation (de nombreux dossiers concernent une simple demande de clôture de compte et le Client-consommateur est sollicité à plusieurs reprises pour les mêmes justificatifs déjà fournis ou doit renouveler sa demande non prise en charge, demande de signature manuscrite...).

3/ Tarification

La rubrique tarification est en hausse assez nette (passant de 27 dossiers recevables en 2024 à 59 dossiers recevables en 2025), mais avec des volumes de saisines

relativement faibles là aussi. Cette thématique de litige concerne principalement la facturation de frais de SATD (Saisie Administrative à Tiers Détenteur) que les clients-consommateurs contestent principalement pour erreur de saisie de la part d'un organisme public ou parce qu'ils considèrent ces frais abusifs notamment lorsqu'aucune somme n'a été saisie.

3.4/ Les saisines irrecevables



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

- **57% en 2022,**
- **33% en 2023**
- **38% en 2024,**

- **37% en 2025.**

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 2025, 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 ;

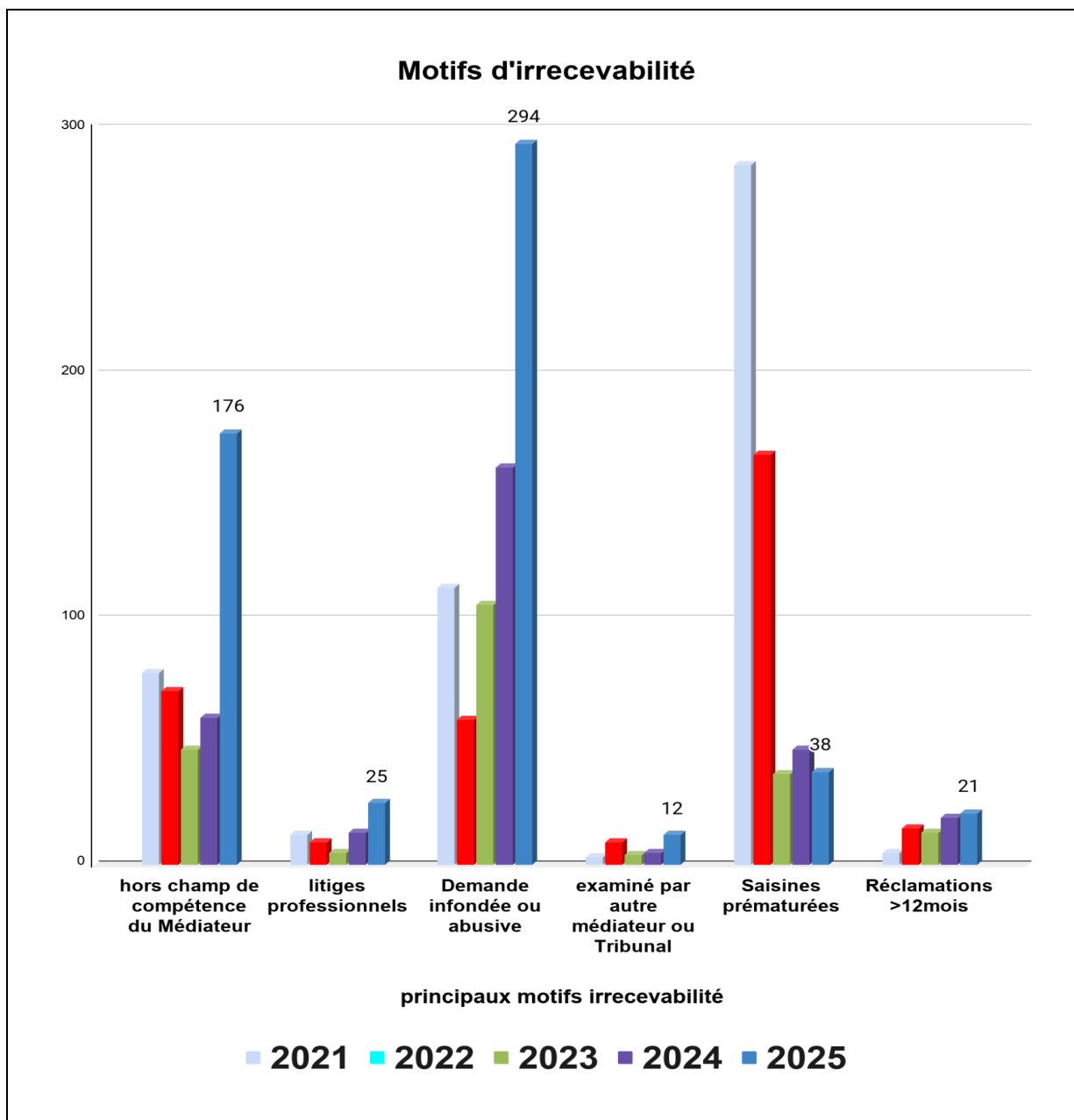
4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

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 6% en 2025, à l'identique de 2024 (**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



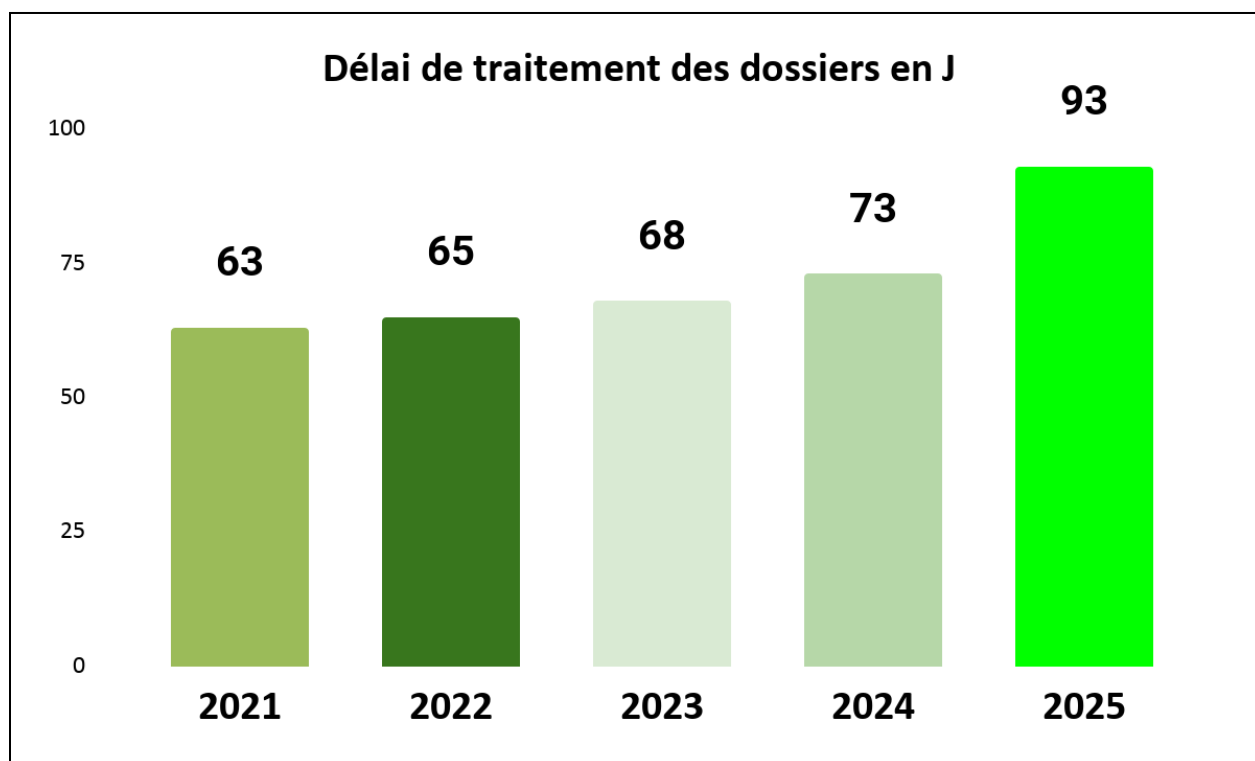
Concernant le motif d'irrecevabilité "*demande infondée ou abusive*" qui a presque doublé, à l'unisson des saisines totales, il concerne principalement :

- les demandes où le Médiateur est en simple copie de mail,
- l'absence de litige,
- les demandes avec un justificatif de réclamation non daté,
- les demandes sans justificatif,
- les demandes formulée par un tiers (en dehors des avocats) sans mandat ou certificat d'hérédité,

3.5/ Les délais de traitement

Les règles de calcul du délai de traitement des saisines recevables 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 recevables traitées en 2025 : 93 jours	
	Nombre de jours
Saisines traitées dans un délai inférieur ou égal à 30 jours	293
entre 31 et 60 jours	11
entre 61 et 90 jours	110
entre 91 et 100 jours	50
entre 101 et 119 jours	122
Entre 120 et 202 jours	386
Total	972

Les dossiers de médiation pour lesquels une réponse a été apportée au-delà des 90 jours réglementaires, correspondent, pour la majorité, à des contestations de paiements suite à une fraude de type faux conseiller. Le délai moyen de traitement des saisines recevables, bien qu'en augmentation par rapport aux exercices précédents, reste dans le délai réglementaire des 90 jours. Cette augmentation est exclusivement due à l'afflux sans précédent de saisines (+ 92% en 2025 par rapport à 2024) et à l'arrivée uniquement en fin d'année du renfort de deux juristes titulaires.

3.6/ Les propositions de solution

Conclusions		Nombre de saisines traitées
Propositions de solutions favorables aux consommateurs	Totalement favorables	141 soit 21 %
	Partiellement favorables	166 soit 25 %
Accord amiable entre les parties avec issue favorable au consommateur <u>après entrée en médiation</u>		270
Propositions de solutions défavorables aux consommateurs		363
Refus entrée en médiation ou interruption		33
Total		972

La proportion de propositions de solution totalement ou partiellement favorables aux consommateurs atteint 46 %.

Remarque importante :

Le nombre d'accords amiables entre les parties connaît une augmentation spectaculaire et a permis ainsi une issue favorable pour le consommateur dans le cadre de la résolution amiable de litige. Il serait logique par conséquent de rajouter les 270 accords amiables entre

les parties, favorables aux Clients-consommateurs, aux propositions de solutions favorables pour le Client-consommateur.

Dans ce type de dossier, s'il n'y avait pas eu d'accord amiable entre les parties, dans la quasi-totalité des affaires, si le processus de médiation avait abouti à une proposition de solution du Médiateur, celle-ci aurait été partiellement ou totalement favorable au client-consommateur. Ainsi, dans ces 270 affaires, il est important de noter que c'est majoritairement grâce à mon intervention et de celle de mes équipes auprès du professionnel (multiples échanges, analyse qui nécessitent du temps et de l'investissement de la part notamment de mon équipe médiation) qu'un dénouement favorable est trouvé.

Au total, cela signifie que pour 577 dossiers sur 972 recevables, soit 60%, une issue favorable au client-consommateur a été trouvée.

L'esprit général de la médiation est bien respecté à savoir trouver une résolution du litige avec le professionnel en faveur du consommateur.

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.

Concernant les 307 propositions de solution totalement ou partiellement favorables au Client-consommateur, 129 ont été refusées par la banque, 15 par le consommateur.

En conclusion, en englobant les 307 propositions de solutions favorables au Client-consommateur et les 270 accords amiables entre les parties favorables également au Client-consommateur, on obtient un total de 577. Le taux d'acceptation d'une issue favorable par la banque ressort à 78%.

3.6.1/ Principales thématiques des saisines ayant conduit à une proposition de solution

Présentation de situations :

→ Demande de remboursement de paiements, dans le cadre d'une fraude au faux placement :

Madame et Monsieur X demandent le remboursement de 189 899,71 € qu'ils estiment avoir perdu suite à une arnaque au faux placement/crypto. J'ai ainsi été saisi par les clients consommateurs suite au refus de remboursement formulé par leur banque au motif que les paiements contestés étaient autorisés et par conséquent irrévocables. Faits essentiels et chronologie :

- 1er juin 2024 : premier paiement par carte (400 €) après exposition à une promotion d'investissement.
- Entre juin et septembre 2024 : multiples paiements par carte et virements externes totalisant 189 499,71 €. Les clients-consommateurs ont enregistré trois IBAN sur leur espace en ligne (opérations effectuées depuis le smartphone de Monsieur, enrôlé comme terminal de confiance, avec validation biométrique).
- Les opérations ont été toutes authentifiées par double facteur et initiées/autorisées par les clients.
- Les clients ont contesté l'escroquerie et mis en demeure la banque en novembre 2024.
- La banque a lancé des demandes de retour de fonds (Recall) tardivement (manifestement en mai 2025) ; les banques bénéficiaires ont refusé ces Recalls.

Ma proposition de solution au litige :

- sur le plan juridique, les articles cités : L133-6 C.M.F. (opération de paiement autorisée si le payeur a donné son consentement), L133-8 (irrévocabilité de l'ordre après consentement) et L133-25-I (droit au remboursement si montant dépassant ce qui pouvait être raisonnablement attendu).

J'ai estimé que :

- les opérations sont autorisées (les clients-consommateurs y ont consenti). La réglementation des moyens de paiement n'impose pas de droit automatique au remboursement pour des opérations autorisées dans des litiges commerciaux ou des escroqueries de type faux placement.
 - l'obligation de vigilance de la banque est limitée ; elle existe si des anomalies matérielles ou intellectuelles sont apparentes. Ici, plusieurs éléments (comptes restés créditeurs, libellés/IBAN non signalés comme douteux, documents justificatifs fournis par les clients) vont contre une défaillance manifeste de vigilance du Prestataire de Services de Paiement (PSP).
 - la Cour de cassation et les cours d'appel ont retenu comme critère important le fait qu'un compte soit demeuré créditeur, ce qui tempère l'obligation de vigilance. En revanche, la banque bénéficiaire d'un virement peut être tenue de vérifier la concordance nom/IBAN si le nom est transmis, ce qui ouvre une piste contre les banques réceptrices.
 - l'Observatoire OSMP (recommandations du 16 mai 2023 concernant les paiements frauduleux) exclut les remboursements lorsque les opérations autorisées correspondent à des escroqueries d'investissement.
- Appréciation : la responsabilité principale est imputée aux Clients-consommateurs qui ont autorisé les opérations.
 - Proposition de médiation :

J'ai donc proposé le versement par le PSP (banque ici) d'une somme de 20 000 € au titre du préjudice lié au délai tardif de lancement des Recalls. En effet, la jurisprudence récente a condamné des PSP pour des demandes de Recall tardives suite au signalement d'une arnaque, de la contestation du payeur et/ou de la découverte du caractère frauduleux des opérations (IBAN douteux) par le PSP lui-même.

→ Contestation paiement frauduleux suite à vol de smartphone

Monsieur E, client d'une banque en ligne, a signalé le vol de son iPhone tardivement et conteste environ 332 paiements par Apple Pay pour un total de 28 568 € effectués entre le 28 avril et le 17 mai 2025 (soit plus de trois semaines). Sa banque en ligne refuse le remboursement au motif que les paiements ont été authentifiés via son smartphone et nécessitaient le déverrouillage/autorisation Apple Pay. Les déclarations du client présentent des incohérences de déclarations (dates/horaires), la banque confirme des connexions fréquentes à son espace bancaire pendant la période litigieuse (59 connexions).

Analyse rapide des éléments factuels et juridiques : j'ai relevé des faits susceptibles d'indiquer une négligence du titulaire (déclaration tardive du vol, opposition tardive – opposition effectuée le 19/05/2025, soit plus de trois semaines après le vol du smartphone sur lequel étaient enregistrées la solution de paiement mobile Apple Pay et les coordonnées de la carte réelle du client-consommateur – absence de blocage immédiat d'Apple Pay, incohérences sur le déroulé des faits) mais aussi que les paiements ont été réalisés via une solution mobile. J'ai appuyé mes analyses et mon raisonnement sur les dispositions du Code monétaire et financier (notamment L.133-16, L.133-18, L.133-19, L.133-23-1, L.133-24, et L.133-44) et sur la jurisprudence récente rappelant l'obligation de signaler "sans tarder" tout paiement frauduleux à son Prestataire de Services de Paiement (la banque ici) et les conséquences juridiques d'une négligence grave.

- Ma Proposition de solution au litige :

J'ai ainsi estimé le délai tardif de la part du Client-consommateur de sa contestation des paiements, de sa déclaration de vol de son Iphone sur lequel étaient enregistrées les coordonnées de sa carte de paiement dans la solution de paiement mobile Apple Pay. J'ai pris également en compte ses appels auprès de sa banque les 28 avril et 17 mai 2025, sans évoquer ce vol, malgré les blocages répétés de sa carte bancaire pour motif de plafonds de paiement atteints. J'ai aussi pris en compte le nombre très élevé d'opérations (plusieurs centaines et leur montant total élevé sans que le Client-consommateurs, malgré ses nombreuses connexions à son espace bancaires durant la période litigieuses, même s'il s'agissait de paiements par carte à débit différé).

Pour autant, j'ai pris également en compte le fait que c'est via une application mobile (Apple Pay) se substituant à l'instrument de paiement que les paiements contestés ont été réalisés. L'OSMP citée dans ma proposition de solution au litige rappelle dans ses préconisations que lorsque l'utilisateur du service de paiement conteste une opération de paiement qu'il nie avoir autorisée et qui a été réalisée au moyen d'une solution mobile pour laquelle l'enrôlement de

l'instrument de paiement n'a pas donné lieu à authentification forte, le prestataire de services de paiement du payeur procède sans délai au remboursement du montant de cette opération.

J'ai donc proposé que la banque rembourse la somme de 5 713,60 € correspondant à 20 % du préjudice que le Client-consommateur a établi à 28 568 €.

→ 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.

→ Résiliation et clôture de comptes bancaires en ligne – exigences de forme (signature manuscrite / électronique) – mise en œuvre de la loi « résiliation en 3 clics » et conséquences sur les frais prélevés après une demande de clôture non traitée

Un client conteste les conditions de résiliation et de clôture de ses comptes bancaires, ainsi que certains frais prélevés après ses démarches de fermeture.

Le client indique avoir demandé la résiliation de ses comptes via son espace en ligne sécurisé, en signant numériquement sur tablette, et conteste le refus opposé au motif qu'une signature manuscrite sur document papier serait nécessaire.

Il est rappelé que, depuis la loi d'août 2022, lorsqu'un contrat a été conclu en ligne, le professionnel doit permettre sa résiliation par voie électronique, au moyen d'une fonctionnalité dédiée, sans pouvoir exiger un courrier papier ou une signature manuscrite.

Le refus de prendre en compte la demande de résiliation au seul motif de l'absence de signature manuscrite est considéré comme non conforme à ces règles, dès lors que la demande a été effectuée via l'espace client sécurisé.

Les frais d'inactivité et autres frais prélevés après la date de la demande de résiliation ne devraient pas rester à la charge du client, sauf ceux correspondant à une utilisation effective du compte ou à la régularisation d'un solde débiteur.

Il est relevé que certains comptes présentent un solde débiteur et doivent être régularisés par le client pour permettre la clôture définitive.

Dans ce type d'affaire je propose que :

- la clôture des comptes soit considérée comme effective à la date de la demande en ligne,
- les frais indûment prélevés après cette date soient remboursés au client,
- une somme forfaitaire de 100 € soit versée au client en compensation du retard de traitement et des désagréments subis.

→ Escroquerie par usurpation d'identité dans un projet de financement immobilier

Un client, en recherche de prêt immobilier en ligne, est contacté par un individu se présentant comme conseiller d'une banque en ligne.

Persuadé d'échanger avec l'établissement, il lui transmet ses pièces d'identité et justificatifs, puis réalise deux virements pour un total de 50 010 € vers un compte ouvert à son nom dans cette banque, mais en réalité contrôlé par les escrocs.

Les fonds sont ensuite rapidement déplacés, via 11 virements instantanés, vers des comptes tiers, validés par authentification forte sur un téléphone et une adresse e-mail qui ne sont pas ceux du client.

La banque refuse de rembourser, invoquant une négligence grave du client et considérant que la fraude trouve son origine dans la transmission de ses documents à un tiers. Elle soutient avoir respecté ses procédures habituelles (ouverture de compte à distance, authentification forte, absence d'anomalie technique, tentative de rappel des fonds).

Il est rappelé que le régime juridique des opérations de paiement non autorisées, prévu par les articles « L.133-18 » et suivants du Code monétaire et financier, impose en principe à la banque de rembourser le client, sauf en cas de fraude ou de négligence grave de ce dernier, et qu'il appartient à la banque d'apporter la preuve d'une telle négligence grave.

Il est constaté que :

l'identité du client a été usurpée,

le terminal de confiance et les coordonnées de contact étaient entre les mains des fraudeurs, la banque ne démontre pas que le client a effectivement validé les opérations ni que le téléphone et la ligne mobile utilisés lui appartenaient réellement.

Il est également relevé que le schéma suivi (ouverture d'un compte à distance, alimentation importante, vidage rapide par virements) est typique d'une fraude par usurpation d'identité, ce qui aurait dû conduire à des contrôles renforcés de la part de la banque.

Si le client a fait preuve d'imprudence en transmettant ses documents sans vérifier l'authenticité de son interlocuteur, cette imprudence ne caractérise pas, en l'espèce, une

« négligence grave » au sens du Code monétaire et financier, compte tenu d'un scénario crédible de spoofing et du contexte réel de projet immobilier.

Dans ce type d'affaire, je propose :

un remboursement à hauteur de 80 % du préjudice, soit 40 008 €, pris en charge par la banque ;

un reste à charge de 20 %, soit 10 002 €, laissé à la charge du client, en raison de son imprudence initiale (transmission de l'ensemble de ses documents à un tiers non vérifié).

→ Fraude au faux conseiller

Le client-consommateur déclare avoir reçu un appel depuis une ligne non authentifiée. 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 le mettre en confiance. Le faux conseiller insiste sur le caractère d'urgence afin de sécuriser les comptes et de bloquer les paiements soi-disant frauduleux déjà en cours. Mis en confiance, il va suivre les directives du faux-conseiller.

Dans cette affaire, l'escroc a réussi au préalable à capter les coordonnées de carte bancaire de sa victime grâce à un phishing par SMS de type livraison de colis. En effet, suite à la réception d'un SMS indiquant l'impossibilité de livraison d'un colis attendu par la future victime de l'escroquerie, cette dernière est invitée à cliquer sur un lien frauduleux afin de renseigner des informations personnelles et ses coordonnées de carte bancaire afin de réaliser un paiement d'un montant modique afin de reprogrammer la livraison prévue. Grâce à ces coordonnées de carte, les escrocs savent ainsi de quel établissement financier est client le consommateur. Ils choisissent ensuite la trame de discours et le mode opératoire adaptés à cet établissement afin de contacter par téléphone ensuite le Client-consommateur et le mettre en confiance.

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 jurisprudence est constante sur ce point, une validation technique via un dispositif d'authentification forte ne peut à elle seule établir le consentement du payeur. 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.

Je ne peux donc vérifier que le consentement du payeur a été recueilli sans équivoque et qu'il disposait de toutes les informations imposées par le Code Monétaire et Financier pour autoriser ou refuser l'opération de paiement (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.

3.6.2/ Résultat de la médiation par entité

	CMB	CMSO	Fortuneo	CFCAL	Federal Finance	aumax pour moi
Propositions de solution totalement ou partiellement favorables au consommateur	123	38	156	2	0	1
Propositions de solution défavorables au consommateur	126	44	188	4	1	0

3.6.3/ Issues des médiations

Les médiations engagées ont toutes été conduites à leur terme, hormis 33 dossiers dont 9 saisines pour lesquelles le Client-consommateur a souhaité interrompre le processus de médiation et 24 pour lesquelles la banque a refusé l'entrée en médiation ou s'est retirée du processus de médiation.

4/ CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'année 2025 a confirmé un taux de recevabilité des saisines élevé (63% contre 62 % en 2024).

Par ailleurs, les sujets principaux de saisines demeurent malheureusement pour les Clients-consommateurs, les mêmes que pour les exercices précédents, à savoir les fraudes par manipulation sociales (fraude au faux conseiller, fraude au faux placements principalement). A noter que les fraudes de ce type et liées à des virements réalisés pendant l'arnaque sont en très nette hausse.

Dans ce contexte, les fraudes diverses via les canaux digitaux et autres canaux de contact à distance (réseaux sociaux, messageries instantanées, appels téléphoniques...), continuent leur expansion, avec des fraudeurs qui s'adaptent extrêmement rapidement aux nouvelles mesures mises en place par les différents acteurs (Prestataires de Services de Paiements, autorités de régulation, organismes officiels de lutte contre la cybercriminalité...). Ainsi, de nombreux Clients-consommateurs bancaires se font piéger pour des sommes très importantes par des escrocs de plus en plus efficaces et devenus des experts en matière de manipulation et de contournement de l'authentification forte, à l'appui de discours rodés créant un climat d'urgence et de stress chez leur victime afin de les amener à communiquer des données personnelles et/ou valider des opérations bancaires.

Dans nombre de saisines concernant les fraudes au faux conseiller, le consommateur indique très fréquemment : *“dès que j’ai raccroché, j’ai compris que je m’étais fait arnaquer”* et donc je réitère ma recommandation d’une temporisation de 2 heures afin d’exécuter les opérations de paiement (paiements carte, virements...) au delà de 500 €.

En effet, ce délai permettrait ainsi de rompre le climat anxigène et d’urgence créé volontairement par les fraudeurs lors de leur appel afin de manipuler le consommateur et laisserait davantage de temps à la victime pour s’apercevoir d’éventuelles anomalies révélatrices de l’origine frauduleuse de l’appel et réagir utilement

Comme en 2024, je recommande également 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. Je constate d’ailleurs que certaines établissements de mon périmètre d’intervention reviennent sur l’immédiateté de certaines opérations bancaires ou mettent en place des mesures sélectives permettant de notamment différer la création d’IBAN (liste blanche d’IBAN par exemple). Ces mesures vont dans le bon sens, tout comme la vérification du bénéficiaire de virement depuis octobre 2025, la création d’un fichier d’IBAN frauduleux commun à tous les établissements financiers.

Pour autant, l’un des points de vulnérabilité le plus sensibles dans ces fraudes massives par manipulation sociale demeure le verrou humain. La communication répétée de tous les acteurs et parties prenantes à destinations des consommateurs s’est considérablement améliorée, via de multiples médias, pour autant, les fraudes ne diminuent, preuve en est que le facteur humain (climat de fort stress généré durant les appels téléphoniques, discours alarmiste et d’urgence utilisé par les fraudeurs...) reste l’élément décisif permettant aux escrocs de mener à bien leur délit.

Par ailleurs, concernant la banque en ligne, trop de litiges proviennent encore de difficultés pour les clients-consommateurs dans leurs démarches de clôture de compte, l’établissement multipliant bien souvent les demandes répétées de documents pourtant déjà fournis dans bien des cas. J’estime que ces nombreuses affaires relèvent plus d’une gestion courante classique par la banque et ne devraient par conséquent pas nécessiter une saisine du Médiateur.

Enfin, 2025 a connu une évolution sans précédent du nombre de saisines, portant son total à 1 544 dossiers reçus, soit + 92% par rapport à 2024. Cet afflux énorme a généré des délais allongés de traitement des dossiers, une réorganisation de mon service et des renforts humains. Pour autant, nous assistons à une transition importante depuis ma prise de fonction de Médiateur du Crédit Mutuel Arkéa en 2018, avec un recours beaucoup plus important à la médiation qu’auparavant, une augmentation sans précédent des saisines concernant Fortuneo, banque en ligne avec + 113 % par rapport à 2024, mais aussi des deux

Fédérations du Crédit Mutuel (Crédit Mutuel de Bretagne = + 75 % et Crédit Mutuel du Sud Ouest = + 60 %).

Se pose ainsi la question du positionnement réel de la médiation de la consommation, avec un accès toujours plus facilité sous les demandes des autorités de tutelle et des associations consoméristes. En effet, avec un afflux important de saisines concernant des litiges qui, à peine formés, amènent le Consommateur à saisir le Médiateur, dès la toute première réponse de la banque, première réponse souvent peu qualitative, succincte et manquant clairement de pédagogie. La médiation de la consommation risque ainsi de devenir le service après vente des professionnels au lieu de conserver et de mettre à profit son expertise dans la résolution de litiges complexes ne trouvant pas d'issue avec le professionnel.





5/ ANNEXE

Annexe 1 : Charte de la médiation A modifier

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 ⁴et du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, relatif au règlement en ligne des litiges de consommation⁵.

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.

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>

⁵ <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° 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.
