



# MÉDIATION

Dispositif national adossé à la FNBP

## RAPPORT ANNUEL 2023

# SOMMAIRE

---

## **3 INTRODUCTION DE LA MÉDIATEURE**

### **Vue d'ensemble**

- 3. Désignation de la médiatrice en 2022**
- 4. L'équipe du Service de la Médiation et ses outils**
- 4. Les activités spécifiques de la médiatrice en 2023**

## **6 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023**

- 6 Examen de la recevabilité des demandes de médiation**
- 8 Examen des avis de la médiatrice**
- 13 Etudes de cas**
- 23 Préconisations de la médiatrice**

## **29 PROSPECTIVE 2024**

## **30 ANNEXES**

## INTRODUCTION de la MÉDIATEURE

Dans la continuité de ma prise de fonction le 1<sup>er</sup> octobre 2021 et de mon activité de 2022, j'ai assuré la fonction de Médiateur de la consommation auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires, pendant l'année 2023, avec l'assistance d'une équipe de trois personnes : la Responsable du Service de la Médiation, la Chargée de Médiation, une juriste recrutée en début d'année 2023. En fin d'année 2023, s'est adjointe à cette équipe, une seconde juriste.

Cette année 2023 se caractérise par la faible augmentation du nombre de demandes de médiation (+6%), par la forte croissance du nombre de dossiers recevables (+52%) et la part très prépondérante (59%) prise par les demandes relatives aux moyens de paiement, particulièrement les moyens de paiement en ligne. Ces éléments de croissance des volumes mettent l'équipe en difficulté, du fait d'une réelle surcharge de travail, qui a été traitée par le recrutement successif de deux juristes, mais ces deux recrutements n'ont pas suffi à résoudre la question de la surcharge.

L'augmentation de la part des demandes recevables, qui passe de 58% à 65% des demandes reçues et traitées en 2023, se poursuit, car le champ de compétence de la médiation bancaire a été élargi (crédits, tarification, ouverture et clôture des comptes) et le délai de réponse laissé aux banques a été limité à deux mois. Cette augmentation atteste aussi d'une meilleure connaissance de la médiation par les clients des banques adhérentes, qui connaissent l'existence de la médiation, pour tenter un règlement amiable de leurs litiges.

Le thème des moyens de paiement domine très largement parmi les demandes recevables (69% de toutes les demandes de médiation recevables) et le travail sur les litiges relatifs aux moyens de paiement à distance constitue l'activité principale de l'équipe autour de la médiatrice, alors même que leurs mécanismes restent difficiles à appréhender pour une partie significative de la clientèle bancaire, qui n'est pas à l'aise avec Internet et les risques qu'il comporte. Ce contexte de difficultés perçues mais non maîtrisées par une part significative des clients, en matière d'opérations de paiement en ligne, conduit à enregistrer un nombre significatif de refus de propositions.

Au total, l'équipe du Service de la Médiation a connu une activité très soutenue, tant en matière de gestion de demandes de médiation ou d'envoi des avis qu'en matière d'instruction de dossiers pour mettre au point les propositions de solution. Mais la portée réparatrice, objectif ultime de la médiation, se situe en position médiane, et s'avère relativement limitée puisque seuls 52% des avis rendus en 2023 sont suivis par les clients, tandis que les banques adhérentes les acceptent à 62%.

### 1. Désignation de la Médiateure en 2022.

Après le départ de Monsieur SAINTOURENS le 30 septembre 2021, j'ai pris la relève dans la fonction de Médiateur auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires, à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2021, en signant un contrat de prestation de services avec la FNBP.

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

## **2. L'équipe du Service de la Médiation et ses outils.**

A la fin de l'année 2022, le Service de la Médiation était constitué de deux personnes qui sont dédiées au travail de la gestion des flux : réception des demandes de médiation ; enregistrement et qualification des demandes ; envoi des avis de recevabilité après que je les ai émis, aux deux parties ; recueil des pièces nécessaires au traitement des dossiers ; envoi des notifications de saisine aux deux parties ; envoi des propositions de solution aux deux parties : recueil des réponses à la proposition de solution et enregistrement de la clôture des médiations ; recueil et réponses aux plaintes consécutives à la proposition de solution.

Au début de l'année 2023, le Service de la Médiation s'est étoffé avec le recrutement d'une juriste qui instruit les dossiers et rédige des propositions de solution qui sont relues, amendées puis validées par la médiatrice.

En fin d'année 2023, une seconde juriste est venue renforcer l'équipe des analystes-rédacteurs de propositions de solution.

Pour ma part, en 2023, j'ai continué d'assurer seule le travail d'appréciation de la recevabilité des demandes et j'ai piloté la production des propositions de solution par les juristes, en conservant les dossiers les plus complexes que j'ai instruits personnellement.

Outre la médiatrice, notre équipe est donc constituée de quatre personnes depuis la fin de 2023 :

- deux personnes qui assurent la gestion des flux et l'ensemble du travail de reporting et de statistique, dont la Responsable du Service de la Médiation, et la Chargée de Médiation ;
- deux juristes qui instruisent les dossiers et rédigent les propositions.

Je tiens à remercier ici chaque membre de l'équipe pour son implication dans un travail dense et de qualité, alors même que la charge de travail est très forte, du fait de l'augmentation sensible du volume de demandes recevables.

Pour autant, j'endosse seule la responsabilité des propositions de solution et j'assume seule la décision relative à la recevabilité des demandes de médiation.

Par ailleurs, nous travaillons à la mise en place d'un logiciel de workflow, qui devrait rendre la gestion de l'activité plus fluide et procurer de l'autonomie à chaque membre de l'équipe. Ce logiciel devrait améliorer notre efficacité collective, en particulier en rendant possible l'intervention concomitante de plusieurs membres de l'équipe sur un même dossier en cours de traitement, selon les stades de son traitement, au lieu de la solution actuelle qui exige un traitement séquentiel.

## **3. Les activités spécifiques de la médiatrice en 2023.**

Trois activités spécifiques de la médiatrice méritent d'être retenues :

- Sa participation aux travaux récurrents du Cercle des Médiateurs bancaires (CMB) dont elle est membre (et membre du conseil d'administration) : échanges de bonnes pratiques, liens avec les autorités compétentes en matière de médiation (CECMC) et de médiation dans le domaine bancaire (ACPR, CCSF) et sessions de formation continue dédiées aux principaux aspects de la mission du médiateur bancaire (moyens de paiement, fonctionnement des comptes, crédits et garanties, produits d'épargne...), plus particulièrement suivi biennuel de la jurisprudence et partage commenté des évolutions.

- A la suite de sa participation aux travaux du Groupe de Travail de l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement (OSMP), qui a abouti aux recommandations du 15 mai 2023, la médiatrice

continue avec le Cercle des Médiateurs Bancaires à échanger avec les membres de l'OSMP, lorsque l'opportunité s'en fait sentir, particulièrement lors des rapports de l'OSMP.

- Sa participation à une formation d'un jour, organisée par la revue Banque relative à la *Responsabilité du Banquier* en date du 25 septembre 2023.

En outre, il convient de souligner que l'équipe du Service de la Médiation a organisé une journée des correspondants et référents, le 13 juin 2023 à Paris dans les locaux de la FBNP, afin de proposer des échanges sur les thèmes dominants des demandes de médiation, et sur les questions afférentes à ces thèmes ou aux propositions de solution. Les correspondants et référents présents ont émis des appréciations positives de cette journée d'échanges.

\*\*\*

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

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

Pour l'année 2023, le dispositif national de médiation adossé à la Fédération Nationale des Banques Populaires a administré la gestion des dossiers de médiation pour 12 établissements bancaires :

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

### CHIFFRES-CLÉS DE LA MÉDIATION

#### EXAMEN DE LA RECEVABILITE

Les demandes de médiation reçues au cours de l'année 2023 sont en croissance de 6% par rapport à 2022, avec un renversement de la tendance concernant le moyen utilisé pour saisir la médiateure, à savoir la baisse du courrier postal et une croissance soutenue, de 21%, pour les demandes parvenues via le site Internet.

Nombre de demandes reçues	2020	2021	2022	2023 enregistré	2023 réel	Croissance 2023/2022 En %
Courrier	787	690	1021	868	931	-12%
Site internet	1043	1129	872	948	1058	+21%
Mail médiateur	50	38	21	32	32	+52%
<b>Total</b>	<b>1880</b>	<b>1857</b>	<b>1914</b>	<b>1848</b>	<b>2 021</b>	<b>+6%</b>

Demandes reçues 2023	T1	T2	T3	T4 oct. – mi nov.	T4 Mi nov déc.	Volume enregistré --> mi nov.	Volume réel --> fin déc.	Structure
Courrier	276	235	202	155	63	868	931	46 %
Site internet	251	247	248	202	110	948	1058	52 %
Mail médiateur	9	8	7	8	0	32	32	2 %
<b>Total</b>	<b>536</b>	<b>490</b>	<b>457</b>	<b>365</b>	<b>173</b>	<b>1848</b>	<b>2021</b>	<b>100%</b>

- 173 dossiers restent en attente d'une réponse de recevabilité à la fin de 2023, à la suite de moyens réduits en fin d'année (congs de maladie).

Statut des demandes reçues	2020	2021	2022	2023
Demandes éligibles	581	703	1106	1200*
Demandes non éligibles	1299	1146	802	648
En attente de statut	0	8	6	173
<b>Total</b>	<b>1880</b>	<b>1857</b>	<b>1914</b>	<b>2021</b>

\*Nombre de demandes éligibles reçues effectivement pendant l'année 2023.

- Parmi les dossiers enregistrés, 32 % des dossiers (648 en volume) ont été déclarés irrecevables, car ils ne remplissent pas les conditions énumérées par l'art L. 612-2 du Code de la consommation à savoir :

Hors compétence	66
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	563
la demande est manifestement infondée ou abusive	0
le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal	15
le consommateur a introduit sa demande auprès de la médiatrice dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel	0
le délai de deux mois à compter de la réclamation n'est pas écoulé	0
dossiers classés sans suite	4
<b>TOTAL</b>	<b>648</b>

A ce stade s'ouvrent deux possibilités pour les 1848 dossiers qui ont été enregistrés :

Si la réclamation n'est pas recevable : seul le consommateur est informé, dans un délai de trois semaines (21 jours) à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

Si la réclamation est recevable : la médiatrice notifie la recevabilité de la réclamation auprès du consommateur et du professionnel, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus. L'issue de la médiation de la

consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification (Article R 612-5 du Code de la consommation). Néanmoins, la médiatrice peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Elle en avise immédiatement les parties.

**Sur les 1848 dossiers reçus et enregistrés en 2023** (hors ceux en attente d'enregistrement), **65%** (1 200 dossiers) répondent aux critères requis par la loi pour entrer en médiation contre 58% en 2022. Malgré un nombre de demandes reçues et enregistrées en légère diminution (-3%), la part de dossiers éligibles augmente de 12%, du fait :

- d'un élargissement, au 1<sup>er</sup> janvier 2023, du champ de compétence de la médiation bancaire, aux thèmes des opérations de crédit, de la tarification et des ouvertures et fermetures de compte,
- d'une restriction à deux mois du délai de réponse de la banque, au 1<sup>er</sup> janvier 2023,
- d'une restriction du site internet de la médiatrice, dans le cas où le client ne communique pas les pièces nécessaires à l'examen de sa demande ;
- d'une meilleure communication des établissements bancaires sur le dispositif de médiation, dans les diverses communications à destination des clients ;
- de la diffusion, par des émissions radiodiffusées, télévisées ou diffusées sur internet, d'informations relatives au processus de médiation.

Année	Demandes recevables	Demandes recevables/ Demandes reçues en %
2020	581	31%
2021	703	38%
2022	1106	58%
2023	1200*	65%

\*Nombre de demandes éligibles reçues effectivement pendant l'année 2023.

Ce doublement en trois ans (de 31% à 65%) de la part des demandes recevables, accompagne la croissance du nombre des demandes de médiation (+7,5% en trois ans). **Ces deux évolutions vont dans le même sens et traduisent l'intégration croissante de la médiation comme moyen de faire valoir sa réclamation**, de la part des clients des établissements bancaires adhérents.

## EXAMEN DES AVIS DE LA MÉDIATEURE

Pour davantage de transparence et pour livrer une vision complète de l'activité, les demandes recevables relatives aux dossiers reçus, enregistrés en 2022 mais non encore traités (482 dossiers), sont ajoutées aux demandes recevables de 2023 (1200 demandes), et prises en compte dans la suite du présent exposé, qui porte donc sur 1 682 dossiers recevables en médiation pour l'année 2023 ainsi étendue.

L'activité 2023 de la médiatrice se synthétise de la manière suivante :

- 1682 dossiers recevables en médiation (1200 dossiers recevables en 2023 plus 482 dossiers de 2022 intégrés dans le traitement) ;
- 937 avis rendus ;

- 138 Interruptions de médiation ;
- 607 dossiers en attente de proposition de solution, au 31/12/2023.

#### Part des demandes recevables traitées

	2020	2021	2022	2023
Demandes recevables en médiation	671	791	1265	1682
Propositions rendues	462	555	743	937
Part en % du total	69%	70%	59%	56%

#### Dans les litiges recevables et traités, trois thèmes représentent 89% des demandes

- Les moyens de paiement : 72% (contre 73% en 2022 et 52% en 2021) ;
- Le fonctionnement du compte de dépôt : 8% (contre 7% en 2022 et 17% en 2021) ;
- Les opérations de crédit : 9% (contre 7% en 2022 et 10% en 2021).

Nature des avis rendus en médiation	2021		2022		2023 enregistrés	
Moyens de paiement	289	52%	539	73%	675	72%
Fonctionnement compte de dépôt	102	17%	53	7%	74	8 %
Opérations de crédit	58	10%	54	7%	83	9 %
Tarifification	45	9%	40	5%	43	5%
Produits d'épargne	27	5%	30	4%	30	3%
Assurances	16	3%	13	2%	10	1%
Autres	12	2%	5	1%	3	0 %
Placements financiers / boursiers	6	1%	9	1%	19	2 %
Total	555	100%	743	100%	937	100%

*72% des avis rendus (675 dossiers) sont relatifs aux moyens de paiement, part stable par rapport aux avis rendus en 2022 (73%). Un pourcentage de 90,5% de ces propositions relatives aux moyens de paiement, soit 611 avis, est lié à des opérations sensibles qui font appel à l'authentification forte.*

Il apparaît que le point saillant est constitué par les litiges sur les moyens de paiement qui représentent l'essentiel et croissent très sensiblement (+ 25% entre 2022 et 2023). Ce point saillant sera explicité dans la suite du présent rapport.

Evolution des avis rendus en médiation	2021	2022	2023		
Moyens de paiement	289	539	+ 86%	675	+ 25 %
Fonctionnement compte de dépôt	102	53	- 48%	74	+ 40 %
Opérations de crédit	58	54	-7%	83	+ 54 %
Tarifification	45	40	-11%	43	+ 7 %
Produits d'épargne	27	30	+11%	30	-
Assurances	16	13	NS	10	NS*
Autres	12	5	NS	3	NS*
Placements financiers / boursiers	6	9	NS	19	+111 %
<b>Total</b>	<b>555</b>	<b>743</b>	<b>+34%</b>	<b>937</b>	<b>+ 26 %</b>

\*Non significatif

**Le délai de traitement en 2023 pour rendre une proposition de solution est de 177 jours, soit le double du délai réglementaire (contre 93 jours en 2022) et ceci malgré une augmentation sensible des effectifs de juristes mobilisés pour analyser les saisines et rédiger les propositions de solution.**

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

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

#### Respect des délais réglementaires

Délai de traitement	2018	2019	2020	2021	2022	2023 demandes enregistrées
Recevabilité saisine (délai max. 21 j)	3	3	2	2	3	2
Proposition de médiation (délai max. 90 j)	34	53	45	35	93	177

Le renforcement des effectifs apparaît indispensable pour que le processus puisse retrouver le délai réglementaire.

En 2023, le délai de 21 jours a été respecté jusqu'à fin novembre puis ne l'a plus été en fin d'année. Le délai de 90 jours n'a pas été respecté par la médiatrice auprès de la FBNP sur l'ensemble de l'année

2023. Ce constat s'explique par la croissance des demandes de médiation et par l'augmentation très sensible du nombre de demandes recevables, avec un ajustement tardif et partiel des effectifs.

Au regard de cette croissance des volumes, deux éléments expliquent la subsistance de dossiers en attente, à savoir l'ajustement réel mais tardif et partiel des effectifs et des arrêts de travail (maladie) qui sont survenus en fin d'année et qui ont affecté l'effectif disponible :

- tant pour l'équipe qui assure la gestion des flux de demandes de médiation et d'avis rendus (la Responsable du Service et la Chargée de Médiation) et qui a privilégié l'envoi de propositions de solution rédigées sur l'enregistrement des dossiers reçus en fin d'année ;
- que pour l'équipe qui analyse les dossiers et rédige les propositions de solution (deux Juristes dont l'une est arrivée en fin d'année 2023 et la médiatrice, elle aussi rédactrice de propositions).

#### Appréciation des avis sous l'angle de vue du client

Les avis rendus en faveur du client (avis favorables) représentent 9 % (contre 16 % en 2022) des avis rendus, soit 84 dossiers.

Les avis rendus en faveur du client de manière partielle (avis partiellement favorables) représentent 66% (contre 64 % en 2022) des avis rendus, soit 615 dossiers.

Les avis rendus en défaveur du client (avis défavorables) représentent 25 % (contre 20% en 2022) des avis rendus, soit 238 dossiers.

Propositions rendues	2020	2021	2022	2023
Favorable client	113	175	116	84
Partiellement favorable client	185	192	477	615
Défavorable client	164	188	150	238
<b>Total</b>	<b>462</b>	<b>555</b>	<b>743</b>	<b>937</b>

Au total, 75% des avis rendus sont favorables aux clients. Ces pourcentages peuvent légitimement surprendre. Ils s'expliquent par la forte part des avis partiellement favorables au client, qui conservent la part prépondérante avec 66%. Ces avis partiellement favorables au client sont très souvent relatifs aux litiges liés aux moyens de paiement et plus particulièrement aux paiements nécessitant une authentification forte.

Propositions à rendre en 2023	Volumes	Structure
Favorable client	84	5%
Partiellement favorable client	615	37%
Défavorable client	238	14%
<b>Total des propositions rendues</b>	<b>937</b>	<b>56%</b>
<i>Interruption de médiation</i>	138	8%
<i>En attente de proposition au 31/12</i>	607	36%
<b>Total</b>	<b>1 682</b>	<b>100 %</b>

### Acceptation des propositions de solution par les parties (le client et le professionnel bancaire)

Sur les 937 dossiers, 52 % des avis rendus sont suivis par les clients contre 59% en 2022, ce qui dénote une incompréhension persistante des exigences du paiement à distance.

Les banques, quant à elles, suivent les propositions à 62%, alors que le pourcentage était de 66% en 2022, soit une proportion relativement comparable, en régression de 6,5% avec de nettes disparités entre les Banques adhérentes, qui reflètent la politique générale de la Banque à l'égard de sa clientèle de particuliers.

Un élément fort s'impose : les demandes de médiations recevables en 2023 représentent, pour les banques adhérentes à la médiation de la FNBP, environ 0,06% du nombre des clients personnes physiques. Cette approximation montre que la médiation, bien que gérée par une médiatrice indépendante, ne saurait être négligée car son taux de réussite dans la gestion des litiges n'en constitue pas moins un élément de l'image de la Banque, qui accepte ou refuse les avis rendus.

Propositions de solution rendues	Nombre en 2023	Structure	Montants moyens demandés par le client en €	Montants moyens demandés par la médiatrice en €	Part Demandes Mediateure /Demandes Client
Favorables client	84	9%	4189	1396	33 %
Partiellement favorables client	615	66%	5379	1167	22 %
Défavorables client	238	25%	3799	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>937</b>	<b>100%</b>	<b>4456</b>	<b>854</b>	<b>19 %</b>

*Lorsque les montants sont précisés*

Le montant moyen d'indemnisation préconisé par la médiatrice est de 854 euros en 2023, contre 1600 euros en 2022, (2 800 euros en 2021, et 1921 euros en 2020), soit une baisse sensible de ce montant moyen.

On notera que la médiatrice pondère nettement les demandes des clients puisque ses demandes d'indemnisation présentées aux banques adhérentes représentent 19% des demandes des clients.

## **ETUDES DE CAS**

La proportion des cas retenus en exemple ci-dessous se veut représentative de l'activité de l'année 2023 : j'ai retenu quatorze cas , avec une pondération forte en faveur des moyens de paiement et tout particulièrement des paiements à distance.

Les autres cas ne sont pas cités car ils représentent une trop faible proportion du tout.

### **Cas relatifs aux moyens de paiement :**

- 1 Un bouquet de cas qui se rattachent au procédé de l'hameçonnage,
  - 1.1 Appel téléphonique d'un faux conseiller bancaire, qui fait faire des opérations bancaires à distance
  - 1.2 Appel téléphonique d'un faux conseiller bancaire, qui fait faire des opérations bancaires à distance et organise la remise de la carte bancaire à un faux coursier en vue de retraits
  - 1.3 Appel téléphonique d'un faux conseiller informatique, qui fait faire des opérations bancaires à distance
- 2 Enrôlement frauduleux d'un téléphone tiers au dispositif Sécur'Pass du Client
- 3 Arnaque à l'argent facile sur les réseaux sociaux, par la combinaison du chèque déplacé et du virement (il existe des cas similaires avec remise d'espèces déplacée)
- 4 Enrôlement de la carte bancaire du Client au dispositif Apple Pay
- 5 Arnaque au faux RIB : substitution d'IBAN de l'artisan qui envoie facture et RIB par courriel
- 6 Prélèvements non reconnus de type prélèvements SFAM
- 7 Carte Bancaire perdue
- 8 Chèque falsifié

### **Cas relatifs au fonctionnement de compte :**

- 9 Cas de clôture de compte
- 10 Cas de frais bancaires élevés et proposition d'Offre destinée à la Clientèle Fragile (OCF)
- 11 Cas de Saisie Administrative à Tiers détenteur (SATD)

### **Cas relatifs aux opérations de crédit :**

- 12 Cas de prêt immobilier : délai d'instruction du dossier
- 13 Cas de prêt immobilier : remboursement anticipé

### **Cas relatifs aux produits d'Epargne :**

- 14 Cas relatif aux conditions de clôture d'un compte PEL

## **CAS RELATIFS AUX MOYENS DE PAIEMENT :**

### **Un bouquet de trois cas (cas 1.1, cas 1.2 et cas 1.3) liés par l'hameçonnage, qui constitue l'origine de l'appel téléphonique de manipulation.**

Le fraudeur cherche à collecter des données confidentielles du Client afin de l'appeler ensuite en le mettant en confiance du fait qu'il détient des données confidentielles. Il utilise différents stratagèmes pour ce faire et met en œuvre diverses stratégies d'ingénierie sociale.

#### **Cas 1.1 Litige consécutif à une mise en confiance de la part d'un prétendu conseiller bancaire, liée à un hameçonnage associé à la carte vitale.**

##### **Rappel des faits :**

Une Cliente reçoit un courriel d'hameçonnage à travers une demande de prétendu renouvellement de sa carte vitale. Elle clique sur le lien contenu dans le courriel, remplit un formulaire avec des données confidentielles dont les coordonnées de sa carte bancaire, ce qui permet à l'escroc de détenir des données bancaires confidentielles.

Le lendemain, la Cliente reçoit un appel téléphonique d'un prétendu conseiller bancaire qui lui explique qu'elle est victime d'une escroquerie par Ameli et qu'elle doit effectuer des manipulations sur son espace CyberPlus pour arrêter la fraude. Elle suit les instructions de son interlocuteur téléphonique et augmente le plafond de sa carte. Il en résulte deux opérations par carte. La Cliente se rend compte de la supercherie, appelle son agence et fait opposition. La Cliente demande le remboursement des deux opérations par carte qu'elle a faites, à la demande du fraudeur. La Banque refuse le remboursement (plus de 6 000 €) du fait de la transmission des données confidentielles de la carte et de l'utilisation de l'authentification forte.

##### **Proposition de la médiatrice :**

Pour ma part, j'estime que l'opération a été faite en l'absence du consentement de la Cliente du fait de la manipulation de l'escroc qui l'a mise en confiance en usurpant l'identité de la Banque, puis en la manipulant pour l'augmentation du plafond de la carte. J'analyse les faits en deux opérations non autorisées parce qu'il n'y a pas eu consentement de la Cliente, ce qui impose à la Banque de rembourser sauf à prouver une négligence grave. La Cliente a commis une négligence grave en livrant des informations bancaires confidentielles, puis en ne vérifiant pas la qualité de son interlocuteur téléphonique, ce qui l'a conduite à l'approbation par authentification forte, de deux achats par carte. Je considère que la Banque est fondée à refuser le remboursement du fait de la négligence grave (article L. 133-19 IV du Code monétaire et financier), et je demande un geste en faveur de la Cliente, de 15% du préjudice, du fait des circonstances spécifiques.

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

#### **Cas 1.2 Litige consécutif à une mise en confiance de la part d'un prétendu conseiller bancaire, liée à un hameçonnage associé à un prétendu complément d'affranchissement Chronopost, puis utilisation de cette confiance pour la remise de deux cartes bancaires à un prétendu coursier de l'agence.**

Rappel des faits :

Une Cliente reçoit un courriel d'hameçonnage à travers une demande de prétendu complément d'affranchissement d'un colis Chronopost. Elle clique sur le lien contenu dans le courriel, remplit un formulaire avec des données confidentielles dont les coordonnées de sa carte bancaire, ce qui permet à l'escroc de détenir des données bancaires confidentielles.

Le lendemain, la Cliente reçoit un appel téléphonique d'un prétendu conseiller bancaire d'une autre banque, qui lui explique qu'elle est victime d'une escroquerie par le paiement Chronopost et qu'elle doit effectuer des manipulations sur son espace de la banque concurrente et sur CyberPlus pour arrêter la fraude. Elle suit les instructions de son interlocuteur téléphonique effectue des manipulations sur CyberPLUS et accepte de donner les deux cartes (Crédit Agricole et Banque Populaire) à un coursier qui lui est envoyé par le prétendu conseiller. Il en est résulté deux paiements par carte bancaire BP et un retrait conséquent au DAB, avant que la Cliente ne prenne contact avec l'agence et ne fasse opposition sur sa carte bancaire. La Cliente demande le remboursement du préjudice total (plus de 7 000 €)

Proposition de la médiatrice :

Après analyse, je considère que la Cliente a commis successivement une négligence grave et une violation du contrat de porteur de carte : d'une part la transmission des codes pour l'accès à la banque à distance et le paiement en ligne, d'autre part la divulgation de données confidentielles par la remise du support physique de la carte et du code qui lui est afférent à un coursier. La Banque est donc fondée à refuser le remboursement du préjudice (article L. 133-19 IV du Code monétaire et financier). Je demande un geste de 25% en faveur de la Cliente du fait des circonstances et de la très grande longévité de la relation commerciale (48 ans).

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

**Cas 1.3. Litige consécutif à l'appel téléphonique d'un faux conseiller en assistance informatique, qui manipule la Cliente.**

Rappel des faits :

Une Cliente voit une fenêtre d'hameçonnage s'afficher sur l'écran de son ordinateur, qui lui demande d'appeler le numéro de téléphone indiqué dans la fenêtre pour éviter de perdre ses données, du fait d'un virus. Elle appelle, reçoit un courriel contenant un lien sur lequel elle clique, remplit un formulaire avec des données confidentielles dont les coordonnées de sa carte bancaire. Elle paie sur le site du fraudeur, un logiciel anti-virus, ce qui permet à l'escroc de détenir ses données bancaires confidentielles.

La Cliente suit les instructions de son interlocuteur téléphonique. Il en résulte une opération par carte. La Cliente se rend compte de la supercherie, appelle son agence et fait opposition. La Cliente demande le remboursement de l'opération par carte, qu'elle a faite à la demande du fraudeur. La Banque refuse le remboursement (environ 2 000 €) du fait de la transmission des données confidentielles de la carte et de l'utilisation de l'authentification forte.

Proposition de la médiatrice :

Après analyse, je considère que la Cliente a commis une négligence grave en cliquant sur le lien reçu et en livrant dans le formulaire des données bancaires confidentielles à un « assistant informatique ». La Banque est donc fondée à refuser le remboursement du préjudice (article L. 133-19 IV du Code monétaire et financier). Je demande un geste en faveur de la Cliente du fait des circonstances.

Les parties au litige (la Cliente et la Banque) ont accepté ma proposition de solution, partiellement favorable à la Cliente.

**Cas 2 Litige consécutif à l'enrôlement frauduleux d'un téléphone tiers au dispositif d'authentification forte Sécur'Pass du Client.**

Rappel des faits :

Un couple de Clients titulaires d'un compte joint s'inscrit au dispositif d'authentification forte Sécur'Pass et reçoit un sms explicatif qui demande d'appeler l'agence au cas où ils ne seraient à l'origine de l'inscription. Ils reçoivent un sms d'hameçonnage auquel ils répondent en livrant des informations bancaires confidentielles.

Au bout de 72h, le Client reçoit un nouveau sms lui indiquant que le dispositif est actif puis le Client reçoit un second sms lui annonçant la création d'un bénéficiaire en Belgique et lui demandant de contacter la Banque en cas de problème, ce qu'il ne fait pas. Les Clients sont victimes de trois virements (plus de 13 000 €) et d'un paiement par carte (plus de 2 000 €), qu'ils contestent. La Banque refuse le remboursement au motif que des informations confidentielles ont été transmises et les opérations ont été authentifiées par une solution d'authentification forte (Sécur'Pass).

Proposition de la médiatrice :

L'analyse des éléments conduit à constater qu'un téléphone tiers a été enrôlé au dispositif d'authentification forte du Client par saisie d'un code à usage unique, qui a été envoyé sur le téléphone de confiance du Client par sms. Cela signifie que ledit code a été transmis au fraudeur, qui a pu enrôler son propre téléphone au dispositif Sécur'Pass. Le fraudeur a ainsi pu être en mesure de réaliser des opérations de virement et de paiement. J'analyse les opérations en opérations non autorisées du fait de l'absence de consentement et je qualifie cette transmission de code de négligence grave, ce qui fonde la Banque à refuser le remboursement en application de l'article L.133-19 IV du Code monétaire et financier. Je constate que les opérations de virement réunissent les trois conditions d'être destinées à l'étranger, d'être de montants élevés et d'être inhabituelles pour le Client, je demande donc à la Banque de réparer son manquement à l'obligation générale de vigilance établie par la jurisprudence en asseyant le montant demandé sur un pourcentage substantiel du manquement à cette obligation générale de vigilance.

Le Client a refusé ma proposition de solution, la Banque n'a pas répondu après l'envoi de la proposition de solution.

### **Cas 3 Litige consécutif à l'arnaque à l'argent facile sur les réseaux sociaux, par la combinaison du chèque déposé et du virement immédiat.**

#### Rappel des faits :

Un jeune Client est mis en relation, sur le réseau Instagram, avec un tiers inconnu qui lui propose une solution pour gagner de l'argent facilement.

Il accepte de déposer à plusieurs reprises des chèques qui sont crédités sur son compte jusqu'à la vérification de la provision sur le compte du tiré (i.e. le payeur). Avant cette vérification qui conduira à constater qu'il s'agit de chèques volés, le Client émet les virements demandés par le tiers inconnu. Le Client joue donc le rôle bien connu de « mule » et perd le montant de ses virements puisque les chèques reviennent impayés ; le père du jeune Client demande à la Banque de procéder au rappel des fonds (procédure du recall), qui s'avèrera infructueux.

#### Proposition de la médiatrice :

L'analyse des faits conduit à constater des opérations de virement autorisées et régulièrement approuvées par authentification forte, alors que la Banque a bien procédé à la vérification de l'existence de l'endos des chèques et a bien respecté le crédit, sous condition de paiement dans un premier temps, puis le débit des chèques impayés, dans un second temps sur le compte du Client, conformément aux clauses de la convention de compte. Je ne peux pas répondre favorablement à la requête du Client.

Les parties ont accepté ma proposition de solution, en particulier le père du jeune Client mineur a accepté la proposition.

### **Cas 4 Litige consécutif à l'enrôlement de la carte du Client au dispositif Apple Pay.**

#### Rappel des faits :

Un Client enrôle sa carte bancaire au dispositif Apple Pay et utilisant le code qu'il a reçu du serveur de la Banque, sur le téléphone qu'il a déclaré à la Banque. Quelques jours après l'enrôlement de sa carte bancaire, il constate trois opérations faites par carte bancaire au débit de son compte et les conteste. La Banque explique que ces opérations ont été faites par Apple Pay. Aucune déclaration de vol du téléphone ou de la carte bancaire n'est signalé par le Client qui ne communique aucun élément de circonstance. Lorsque le Client conteste les trois opérations, la Banque refuse le remboursement parce que l'enregistrement au dispositif Apple Pay a été fait par authentification forte, sans perte ni vol du téléphone déclaré.

#### Proposition de la médiatrice :

L'analyse me conduit à considérer que les opérations contestées sont des opérations autorisées, parce qu'aucun élément ne vient montrer que le Client n'a pas voulu les réaliser, du fait de l'enrôlement de sa carte bancaire au dispositif Apple Pay, et du fait qu'il n'a pas déclaré la perte ou le vol de son téléphone. Je ne peux donc pas répondre favorablement à la requête du Client.

Le Client a refusé ma proposition de solution qui lui est défavorable. La Banque a accepté ma proposition de solution.

**Cas 5 Litige consécutif à l'arnaque au faux RIB : substitution de l'IBAN de l'artisan qui envoie facture et RIB par courriel, paiement à un IBAN frauduleux communiqué par le Client.**

Rappel des faits :

Une Cliente a fait effectuer des travaux de construction d'une maison et elle reçoit une facture de son constructeur. Elle ignore alors que la boîte électronique de son constructeur a été détournée et que les deux IBAN qu'elle a reçu, ont été falsifiés. Elle paie les deux factures pour un montant important (plus de 30 000 €). La Banque contacte la Cliente pour vérifier qu'elle est à l'origine des deux virements, ce que la Cliente confirme. La Banque réalise alors les deux virements. La Cliente est contactée par son constructeur qui n'a pas reçu les deux virements : la falsification des deux IBAN est mise à jour. La Banque lance deux rappels de fonds (procédure du recall), le retour est positif à hauteur de 76% des fonds virés. La Cliente demande à la Banque de lui rembourser les 24% du préjudice qu'elle n'a pas récupérés.

Proposition de la médiatrice :

L'analyse du dossier conduit à constater que la Banque a vérifié que la Cliente donnait bien deux ordres de virements, ce que la Cliente ne conteste pas. Les virements sont des opérations autorisées. L'article L.133-21 du Code monétaire et financier s'applique et la Banque n'est pas responsable de la mauvaise exécution du virement dont l'IBAN a été fourni par la Cliente. Je demande à la Banque de consentir un geste en faveur de la Cliente, à hauteur de 10% du préjudice.

Les deux parties (le client et la banque) ont accepté ma proposition de solution.

**Cas 6 Litige consécutif à des prélèvements non reconnus par le Client, de type prélèvements SFAM.**

Rappel des faits :

Le Client indique avoir souscrit en 2019 une assurance relative à son téléphone portable dont il s'acquittait par un prélèvement mensuel. A partir de 2022, il constate des prélèvements multiples et non autorisés. Il fait opposition sur ce prélèvement et conteste des prélèvements, que la Banque rembourse, pour ceux qui ont été faits dans un délai de huit semaines à compter de la contestation, puis pour une période élargie. Mais la Banque explique que le mandat de prélèvement est régulier, que les opérations sont donc autorisées et refuse tout remboursement supplémentaire.

Proposition de la médiatrice :

J'analyse que le remboursement que la Banque a effectué, est partiellement insuffisant au regard du délai réglementaire de huit semaines : je demande le remboursement qui permet le respect strict du délai de huit semaines et je demande à la Banque un geste complémentaire, ce qui conduit à un remboursement total de 72% du montant contesté.

Les deux parties (le Client et la Banque) ont accepté ma proposition de solution.

### **Cas 7 Litige consécutif au vol de la carte bancaire, associée à la non-préservation du code y afférent.**

#### Rappel des faits :

Une Cliente âgée se fait dérober sa carte bancaire, à la fin d'un retrait à un Distributeur Automatique de Billets (DAB), localisé au sein d'un sas bancaire. La Cliente explique qu'une dame ne cessait de se déplacer derrière elle et sur ses côtés pendant qu'elle effectuait son retrait. Il en est résulté le vol de la carte bancaire et un retrait contesté de 1 500 €. La Banque refuse le remboursement du fait de la non-préservation des dispositifs de sécurité bancaire par la Cliente.

#### Proposition de la médiatrice :

J'analyse que la Banque rapporte la preuve que la Cliente a été négligente dans la conservation de ses données bancaires confidentielles puisque la carte bancaire a été dérobée, mais le code y afférent a aussi été dérobé. Je demande à la Banque de consentir un geste de 300 € au titre de la longévité de la relation commerciale (48 ans).

Les deux parties (le Client et la Banque) ont accepté ma proposition de solution.

### **Cas 8 Litige consécutif à la falsification d'un chèque**

#### Rappel des faits :

Un Client émet un chèque de montant significatif (plus de 4 000 €) en faveur du syndic de sa copropriété et le chèque est encaissé. Le syndic signale au Client copropriétaire qu'il n'a pas reçu le paiement. Le Client demande photocopie du chèque et constate que l'ordre du bénéficiaire a été modifié. La Banque refuse de constater l'anomalie apparente et refuse le remboursement du chèque.

#### Proposition de la médiatrice :

L'analyse du chèque fait apparaître une différence d'écriture entre les montants et le bénéficiaire, car les lettres sont liées pour les montants, et séparées en script pour le bénéficiaire. Je demande à la Banque, qui ne rapporte pas la preuve de l'absence d'anomalie apparente et de respect de l'obligation de vigilance quant à la vérification du chèque, de rembourser le montant du chèque au Client.

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

### **CAS RELATIFS AU FONCTIONNEMENT DU COMPTE**

- 9 Cas de clôture de compte
- 10 Cas de frais bancaires élevés et proposition d'Offre destinée à la Clientèle Fragile (OCF)
- 11 Cas de Saisie Administrative à Tiers détenteur (SATD)

### **Cas 9 : litige consécutif à la clôture d'un compte de dépôt par la Banque.**

#### Rappel des faits :

Une Cliente se plaint de la gestion administrative de son compte et de la relation psychologique ?, elle demande le remboursement de « frais indus » et la révision de la décision de clôturer son compte, prise par la Banque. La Banque souligne le changement, à deux reprises, de la date du prélèvement mensuel de remboursement du prêt, le non-respect de l'autorisation de découvert qui a pourtant été augmentée, et surtout une incivilité majeure au cours de l'entretien tenu avec la conseillère, auquel assiste la grand-mère de la Cliente. Pendant cet entretien, des gestes qui manifestent la violence ont été constatés. La Banque adresse à la Cliente une lettre LRAR qui signifie la clôture du compte sous 60 jours avec demande de restitution des moyens de paiement.

Proposition de la médiatrice :

L'analyse du fonctionnement du compte montre un découvert quasi-permanent d'octobre 2021 à octobre 2022, avec de nombreux incidents et l'analyse du comportement de la Cliente fait ressortir des incivilités répétées. Je souligne la liberté de la Banque pour décider de la fermeture du compte si elle respecte le délai de 60 jours avant la mise en œuvre et je demande en équité un geste de la Banque pour amoindrir le découvert, du fait de la situation vraiment très délicate de la Cliente.

La Cliente n'a pas répondu à ma proposition de solution qui lui est pourtant relativement favorable, la Banque a refusé ma proposition de solution.

**Cas 10 : litige consécutif à des frais bancaires élevés pour le Client.**

Rappel des faits :

Un Client est en difficulté financière parce que son compte de dépôt présente un solde débiteur récurrent supérieur à l'autorisation de découvert, ce qui a motivé la cessation de l'autorisation de découvert par la Banque. Le Client se plaint parce qu'il paie des frais bancaires élevés et n'a pas répondu à la proposition de la Banque, faite à deux reprises, de mettre en place l'Offre Clients Fragiles (OCF). Le Client propose à la Banque de rembourser son découvert à raison de 500 € par mois, et demande la remise des frais bancaires.

Proposition de la médiatrice :

Je constate que la Banque a proposé un rendez-vous et la mise en place de l'OCF. Je propose que la Banque vérifie que le plan d'apurement de la dette du Client est idoine au regard de l'évolution de la situation du Client, que la Banque accepte la remise des frais demandée par le Client bien que ces frais soient conformes à la brochure tarifaire, et que la Banque consente un geste de 100€ en faveur du Client, avant la mise en place de l'OCF acceptée par le Client.

Les deux parties (le Client et la Banque) ont accepté ma proposition de solution.

**Cas 11 : litige consécutif à une Saisie Administrative à Tiers Détenteur (SATD).**

Rappel des faits :

Un Client se plaint des frais payés à la Banque et des conditions de mise en œuvre d'une Saisie Administrative à Tiers Détenteur : il explique que la banque ne l'a pas informé de la procédure de la SATD. La Banque explique qu'elle doit procéder au blocage immédiat, en veillant à laisser le Solde Bancaire Insaisissable (SBI) et en informant le Client immédiatement. C'est ainsi qu'elle a procédé.

Proposition de la médiatrice :

J'analyse le comportement de la Banque et constate en droit qu'elle a appliqué le Code des procédures civiles d'exécution, qu'elle a informé le Client et a débloqué les fonds dès la survenue de la main levée de l'huissier de justice. Je souligne en équité que la Banque aurait pu adresser un courriel au Client du fait du montant très élevé de la SATD et demande à la Banque de consentir un petit geste commercial en faveur du Client.

Le Client qui bénéficiait pourtant d'une proposition de solution favorable et la Banque ont refusé ma proposition de solution.

### **CAS RELATIFS AUX OPÉRATIONS DE CREDIT :**

#### **Cas 12 Litige relatif à un prêt immobilier refusé après un très long délai d'instruction du dossier.**

##### Rappel des faits :

En décembre 2021, un Client est adressé à la Banque par un courtier, pour le rachat d'un prêt immobilier antérieur, consenti par la BNP. Acceptation de la proposition non engageante par les Clients le lendemain de la proposition, entretien avec la conseillère le 1/02/2022 et appel téléphonique de la même conseillère le 21/02/2022, pour expliquer que le rachat de crédit ne sera pas consenti du fait de l'augmentation des taux. Le chèque sourire adressé au Client par l'agence à la suite du long délai d'instruction du dossier est retourné par le Client.

##### Proposition de la médiatrice :

J'analyse finement le délai d'instruction du dossier, le fait que les pièces complémentaires ont été fournies le 11/03/2022 alors que la simulation était valable jusqu'au 18/03/2022. Je souligne le fait que d'autres compléments ont été demandés le 14 avril 2022 et qu'après leur fourniture, elles ont été redemandées le 9 mai 2022. Je constate que la Banque est libre de contracter ou de ne pas contracter pour un prêt (liberté contractuelle de l'article 1102 du Code civil) mais je demande une indemnisation pour le très long délai qui apparaît répréhensible de la part d'un professionnel.

Le Client a accepté ma proposition de solution favorable et la Banque a refusé ma proposition de solution.

#### **Cas 13 Litige relatif à un prêt immobilier dont la demande de remboursement anticipé n'a pas été prise en compte pendant un an.**

##### Rappel des faits :

En novembre 2021, une Cliente a vendu son bien immobilier financé par un prêt de la Banque. Elle a demandé une simulation de remboursement anticipé et l'a reçue en décembre 2021. Elle laisse passer le délai d'un mois pour l'accepter du fait de la maladie (COVID). Elle redemande en janvier 2022 une nouvelle simulation de remboursement anticipé du prêt. Elle réécrit en juillet 2022 et demande le remboursement des intérêts et cotisations d'assurance depuis janvier 2022. Enfin, en mai 2023, après la notification de saisine des parties, le Service Relations Clientèle indique avoir transmis la demande de remboursement anticipé au Service Crédits de la Banque.

Proposition de la médiatrice :

J'analyse les raisons de l'absence de réponse à la Cliente, qui a demandé de clôturer tous ses comptes chez la Banque, à l'exception du compte de dépôt. Je demande la clôture de tous ses comptes, la mise en œuvre du remboursement anticipé à bonne date et l'indemnisation de l'absence de prise en compte des demandes répétées de la Cliente par un versement substantiel de 500 €.

Les deux parties (le Client et la Banque) ont accepté ma proposition de solution.

**CAS RELATIF AUX PRODUITS D'ÉPARGNE :**

**Cas 14 Litige relatif aux conditions de clôture d'un compte PEL.**

Rappel des faits :

Un Client demande en 2022 la prorogation de son PEL et la prorogation de celui de son épouse et la conseillère lui explique que cette prorogation est impossible parce qu'elle est demandée après la date d'échéance (septembre 2019) du PEL. La conseillère explique que les Clients n'ont pas répondu à la lettre d'août 2019 qui proposait deux options et que le PEL peut être rémunéré mais ne peut plus être alimenté.

Proposition de la médiatrice :

J'analyse la lettre adressée au Client en août 2019 et je constate que cette lettre ouvre la voie à deux interprétations possibles de l'absence de réponse à ce courrier :

- La Banque conclut à une clôture du PEL qui engendre un PEL dormant, rémunéré mais non alimenté,
- Le Client conclut à une tacite prorogation du PEL, sans qu'il soit besoin de préciser que le PEL sera alimenté par prélèvement sur le même compte de dépôt qu'antérieurement.

Je considère que le Client ne peut demander la réouverture du PEL, alors même qu'il a demandé en 2022 à faire un versement exceptionnel pour atteindre le plafond. Je demande que la Banque verse une compensation de 1000 € au Client pour compenser l'absence de clarté de la lettre d'août 2019.

Le Client et la Banque ont accepté ma proposition de solution.

\*\*\*

## Préconisations à l'issue de l'exercice 2023

Il est clair que les modifications de champ de compétence de la médiation bancaire, à la suite des recommandations du CCSF de juillet 2021 (élargissement aux crédits, à la tarification et aux ouvertures et clôtures de compte) d'une part, la réduction du délai de réponse accordé aux banques à deux mois d'autre part, ont conduit à un élargissement de la prise en compte des requêtes des consommateurs et à un accroissement sensible des dossiers recevables pour la médiatrice.

Malgré une vision tronquée de l'année 2023 du fait du retard, dans l'enregistrement des demandes de médiation et dans l'instruction des demandes recevables, je constate que la part des litiges relatifs aux instruments de paiement à distance demeure prépondérante en 2023 et j'en déduis l'impératif de traiter la difficulté contextuelle et de réviser les procédures et incompréhensions que ces litiges traduisent.

Deux axes sont ici retenus : les litiges liés au contexte général d'inflation comme les litiges associés aux prêts et aux frais bancaires (I) et les litiges liés aux paiements, associés à la facilitation des paiements en ligne (II).

### I Les litiges liés au contexte général d'inflation comme les litiges associés aux prêts (1) et ceux associés au fonctionnement du compte et aux frais bancaires (2)

#### I – 1 Les litiges associés aux prêts

A la suite des difficultés de gestion du budget que ressentent les ménages, avec l'inflation caractérisée de 2023, quatre thèmes ressortent, qui visent tous à minimiser les dépenses mensuelles afin de rationaliser la gestion :

- le délai d'instruction des dossiers de prêts dans un contexte de forte inflation et d'augmentation des taux ;
- la déliaison de l'assurance du prêt par rapport à l'assurance originellement souscrite, afin d'enregistrer un moindre coût mensuel de l'assurance ;
- la modulation des échéances par augmentation de la durée du prêt afin de diminuer la mensualité remboursée ;
- la clôture du compte avec le transfert des prélèvements sur un autre compte bancaire, de manière à abaisser les frais bancaires totaux du ménage, payés pour la tenue de compte et les packs bancaires.

Dans ce domaine, ma préconisation principale est de clarifier la démarche d'instruction du prêt en affichant les documents requis dès l'entretien et de tenir les délais d'instruction. Il n'est pas acceptable que l'instruction du prêt chez un professionnel bancaire dépasse les trois mois, sauf les cas spécifiques de dossiers médicaux compliqués, qui supposent visite et contre-visite des médecins des assureurs.

Je constate qu'une partie significative des litiges concerne des délais longs, parfois très longs, pour l'instruction du dossier de prêt, en particulier en phase d'augmentation continue des taux comme en

2023, parce que le Client se sent fortement lésé par l'impossibilité de contracter le prêt au taux débiteur originellement proposé dans la simulation de l'offre de prêt.

Je préconise un engagement de la banque en termes de délai d'instruction du prêt, qui ne pourra être dépassé qu'en cas de difficulté particulière et justifiée par chacune des deux parties (fourniture des pièces de la part du client, étude du dossier de la part de la banque). Il s'agirait de demander à la banque, au moment de la complétude du dossier, un engagement sur le délai, en lien avec la qualité de la prestation d'instruction d'un prêt, qu'il soit immobilier ou personnel.

#### I – 2 Les litiges associés au fonctionnement du compte et aux frais bancaires

Avec l'inflation caractérisée de 2023, les clients cherchent à minimiser les dépenses de services bancaires, donc les frais de packs bancaires ou les frais de services spécifiques tels que les frais de rejet et les commissions d'intervention. Je constate que certains clients se trouvent pris dans une spirale d'accumulation de frais bancaires, et ont des difficultés à sortir de cette spirale, malgré la clarté de la convention de compte et parfois même après la mise en place de l'Offre réservée aux Clients Fragiles (OCF).

Je préconise une intervention précoce de l'agence bancaire afin que ne s'engage pas la spirale, avec aide à la construction du budget et à la gestion du découvert, avec mise en place d'une Convention spécifique OCF dans les cas pertinents. Cette intervention est de nature à prévenir une partie des clôtures de compte, chronophages pour l'agence, douloureuses pour les clients, et de nature à nuire à l'image locale de la banque.

## **II Les litiges liés aux paiements et au contexte général de fluidité des paiements**

#### II – 1 Le contexte de fluidité des paiements scripturaux

Les nouveaux intervenants dans les paiements (initiateurs de paiements, agrégateurs, ...) pressent les banques d'accepter une circulation plus facile des données dites données de paiement, ce qui conduit certes à une fluidité plus forte des paiements, mais qui a pour contrepartie la diminution de la sécurité des paiements, en lien avec l'accélération du rythme des paiements.

Il conviendrait de distinguer les paiements scripturaux des clients personnes physiques, des paiements des entreprises : si les entreprises ont un intérêt évident de gestion de trésorerie à la fluidité des paiements, il n'en va pas de même pour les personnes physiques (sauf de rares cas particuliers), pour lesquels la sécurité des paiements constitue le critère prépondérant.

Quoi qu'il en soit de cette distinction, il est impératif de renforcer la sécurité des paiements scripturaux en ligne, car rien ne justifie que les clients personnes physiques soient exposés au risque de perdre les économies de leur vie, à la suite de messages dont elles n'ont pas compris la réelle conséquence et de quelques clics habiles d'un intrus dans leur espace bancaire personnel. Ce risque s'avère particulièrement élevé pour les clients qui ne connaissent pas les risques d'Internet (30% de la population d'après la Défenseure des Droits) et qui n'ont pas l'habitude de travailler sur un ordinateur : leur inexpérience les conduit à mal mesurer la portée de certains clics et à se soumettre facilement aux injonctions de l'intrus malveillant.

La première mesure serait de limiter le recours au virement instantané pour le « commun des mortels », à savoir les clients qui n'en ressentent pas le besoin. En ce domaine, le marketing de l'offre pose un problème car il expose les clients les plus vulnérables à des risques qui ne devraient pas du tout les concerner.

## II – 2 Les mesures qui seraient de nature à limiter les fraudes dans les paiements en ligne

### II – 2- 1 Les mesures en amont

Continuer de prévenir et de former la clientèle aux risques de l'hameçonnage et des opérations sensibles (opérations à distance), par des messages d'alerte, des vidéos de formation, des entretiens explicatifs... et des publicités de la profession destinées au grand public.

Construire des offres numériques adaptées en fonction du profil numérique des clients : il conviendrait de distinguer :

- l'offre de base, destinée au Client qui ne fait que prendre connaissance en ligne du solde de son compte, et qui ne souhaite pas intervenir en ligne, qui paie par carte présentée au commerçant et qui continue de payer souvent par chèque ;
- l'offre destinée au Client générique, qui ne fait pas d'opérations fréquentes en ligne :
  - qui a accepté des prélèvements mensuels pour ses paiements récurrents ;
  - qui accéderait au paiement par carte, (avec l'option permettant de changer les plafonds qui ne serait pas accessible, en ligne), afin de le protéger ;
  - qui n'accéderait directement qu'à l'émission d'un virement SEPA (avec validation d'un nouveau bénéficiaire après délai de 72h) car le virement instantané ne lui est pas utile ; il pourrait bénéficier d'un virement instantané après appel d'un conseiller ;
- l'offre destinée au Client numérique qui gère tous ses paiements en ligne (paiements de nature récurrente ou occasionnelle) et qui accéderait à l'émission d'un virement instantané, après avoir signé un contrat d'espace numérique explicite, quant aux fonctionnalités de facilitation dont il bénéficie et à la manière dont il peut traiter sa modification du plafond des virements après authentification forte.

Une telle structuration de l'offre numérique permettrait de ne pas exposer une partie de la clientèle, celle qui est peu avertie du risque numérique, ignorante du risque numérique, ou averse à ce risque. Elle lui rendrait possible de réaliser ses transactions dans un univers plus protégé, sous condition que ses données confidentielles ne circulent plus.

### II – 2- 2 Les mesures au moment de la transaction suspecte ou juste après la transaction suspecte

Ces mesures sont déjà en œuvre puisqu'il s'agit de détecter des opérations suspectées d'être frauduleuses et de les faire échouer pendant la transaction, grâce à des algorithmes adaptatifs qui mettent en œuvre toutes les techniques de l'intelligence artificielle. Mais ces techniques sont maîtrisées par les réseaux de fraudeurs !...

Après la transaction dont le Client s'est rendu compte qu'elle pose problème, un centre d'appels devrait être disponible afin de prévenir des opérations ultérieures, comme cela existe en matière de

carte bancaire, mais avec la difficulté de l'identification sûre de l'appelant (identification fiscale ?). Il convient de procéder au rappel de fonds dans les délais les plus brefs possibles après le virement, ce que les banques font, mais qui s'avère inopérant lorsque le Client n'a pas mesuré l'urgence de sa déclaration.

Quelques jours après la transaction, il devrait être proposé au Client une vidéo en ligne et/ou un entretien pour faire le point sur son niveau de compréhension, relatif à sa mésaventure, afin de limiter les cas de récurrence dans l'incompréhension des erreurs qui conduisent à une fraude.

### II – 3 Les mesures de long terme, qui devraient faire l'objet de discussions au plan européen

#### Trois mesures paraissent possibles :

- construire un indicateur de nature à permettre la comparaison des banques, en matière de performance pour arrêter la fraude (qualité et adaptation des algorithmes) et transmettre cet indicateur aux banques afin qu'elles mesurent leurs performances relatives en matière d'arrêt de la fraude (taux mensuel de fraude arrêtée, en montant et en nombre, comparaison dans le temps et entre banques) ;
- resserrer les conditions d'ouverture des comptes en ligne en particulier chez les néo-banques (documents à produire, intelligence artificielle), afin de les comparer (fraudeurs récidivistes très organisés), d'en déceler l'authenticité, et de caractériser les comptes susceptibles d'être éphémères pour les détecter : ces comptes sont déjà vidés puis fermés, lors de la demande de rappel des fonds, même dans les cas où cette demande intervient très rapidement.
- sanctionner les banques ou autres entités (agrégateurs, initiateurs) qui ont un taux élevé d'ouverture et de fermeture consécutive immédiate de comptes de dépôt ou qui y contribuent.

Ces mesures, qui ne présentent pas toutes le même caractère d'urgence, me sembleraient de nature à limiter les possibilités de fraude, même si elles ne permettent pas de lutter contre « l'ingénierie sociale » qui demeure très efficace, surtout lorsque les fraudeurs s'adressent à des clients-consommateurs qui méconnaissent les risques sur Internet.

\*\*\*

## PROSPECTIVE 2024

Trois points sont à considérer pour 2024, dans le domaine des moyens de paiement :

- en premier lieu, l'impératif d'acculturation des clients bancaires aux impératifs et risques de la vie numérique. Il est clair que dans un pays totalement bancarisé, la banque doit participer à cette acculturation par des protections organisées dans ses offres numériques et par un maintien ou un renforcement des informations et explications données à ses clients ;
- en second lieu, il est permis d'espérer que cette acculturation va s'améliorer avec le renouvellement des générations bancarisées : la disparition des personnes les moins formées que sont les personnes âgées, la contrainte de l'utilisation de l'ordinateur ou du téléphone au quotidien, et l'arrivée dans la clientèle bancaire de générations beaucoup plus rompues aux exigences et enjeux du numérique va modifier la donne ;
- enfin, la DSP3 en cours de négociation se doit d'intégrer les contraintes d'un renforcement de la sécurité des paiements avec la temporisation des opérations, indispensable pour les clients bancaires particuliers, à côté des opportunités offertes par la fluidité des paiements.

\*\*\*

## ANNEXES

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

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

Entre :

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

Ci-après désignée « la FNBP » ;

Et :

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

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

#### Etant préalablement exposé ce qui suit :

La FNBP a mis en place un service de médiation de la consommation qui lui est adossé (ci-après le « **Service de médiation** ») en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle subsistant entre les établissements du réseau des Banques Populaires adhérents du Service de médiation (ci-après désignés les « **Banques adhérentes** ») et leur clientèle non professionnelle en application notamment de l'article L.316-1 du Code monétaire et financier et des articles L.611-1 à L.616-3 du Code de la consommation.

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

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

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

##### 1 – Adhésion, durée et résiliation

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

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

## 2 – Mission du Médiateur – Rapport annuel

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

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

Le Médiateur exercera ses fonctions dans le cadre défini par les articles L.316-1 du Code monétaire et financier, L.611-1 à L.616-3 du Code de la consommation, les textes d'application et le cas échéant, le contrat signé avec le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

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

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

## 3 – Périmètre d'intervention

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

## 4 – Déroulement du processus de médiation

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

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

## 5 – Modalités des relations

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

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

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

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

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

## 6 – Délais

Le Médiateur apportera tout le soin et toutes les diligences nécessaires à sa mission en respectant les principes du dispositif de médiation. Il s'engage à consacrer à la procédure de médiation le temps nécessaire ainsi qu'à mettre en œuvre les moyens nécessaires à son aboutissement. Il s'oblige à rendre sa proposition motivée dans un délai maximum de 90 jours suivant l'information aux parties de sa saisine.

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

- 1) à réception du dossier de médiation transmis par le Médiateur, la Banque dispose d'un délai maximum de 15 jours calendaires pour confirmer que les conditions d'ouverture d'une procédure de médiation sont réunies et, le cas échéant, transmettre sa position sur le litige ainsi que l'ensemble des pièces nécessaires à l'instruction du dossier ;
- 2) à réception de la proposition du Médiateur, la Banque dispose d'un délai de 30 jours pour faire part au Médiateur de son acceptation ou de son refus de le suivre.

#### **7 – Conditions financières**

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

Cette rémunération est prise en charge par la Banque. D'un commun accord, la FNBP agira en vertu d'un mandat transparent, en qualité d'intermédiaire pour le compte et au nom de la Banque, et reversera au Médiateur les sommes perçues de la Banque pour le compte du Médiateur. Ce reversement s'effectuera sur la base d'une reddition de compte adressée trimestriellement par la 26 FNBP à la Banque, reprenant les honoraires à rétrocéder au Médiateur au titre des médiations traitées pour la Banque.

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

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

#### **8 – Protection des données**

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

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

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

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

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

- coopérer avec la Banque pour en limiter les effets ;

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

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

#### **9 – Publicité**

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

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

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

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

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

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

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

Fait à Paris, le  
En deux exemplaires originaux.

## 2 Charte du service de médiation de la consommation auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires, en vigueur depuis le 01/01/2023

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

#### 1 Cadre réglementaire

La Fédération Nationale des Banques Populaires a mis en place une procédure de médiation de la consommation, en vue de la résolution amiable des litiges nationaux ou transfrontaliers de nature contractuelle, subsistant entre ses banques adhérentes et leur clientèle non professionnelle, en application notamment de l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier et des articles L. 611-1 à 616-3 du Code de la consommation.

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

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

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

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

#### 3 Saisine

Un client consommateur peut saisir le Médiateur s'il justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de la Banque par une réclamation ; la saisine du Médiateur peut se faire en deux circonstances : ladite réclamation est restée sans réponse pendant deux mois à compter de sa date d'envoi <sup>(1)</sup>, sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes, ou a fait l'objet de réponses qui n'ont pas satisfait le client consommateur.

#### 4 Champ de compétence : nature du litige

Le Médiateur est compétent pour tous les litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus par la Banque, en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit), de services de paiement, et de produits d'épargne.

Il est également compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance, directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la Banque (assurance emprunteur, 29 d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation, relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. En ce dernier cas, le client consommateur en sera informé par courrier.

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

#### 5 Cas de non-recevabilité

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

- elle a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ;
- elle est manifestement infondée ou abusive ;

- elle est introduite auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite faite auprès de la Banque ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur défini à l'article 4.

Si le Médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission. Il informe également la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation du problème soulevé et des suites qui lui ont été réservées.

### **6 Modalités de saisine**

La médiation est une procédure gratuite pour le client consommateur.

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

Les frais relatifs à la transmission des documents au Médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

Le Médiateur ne peut être saisi que par écrit, en langue française, accompagné des documents justificatifs :

- soit par voie postale à l'adresse suivante

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

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

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

### **7 Suspension des recours et des délais de prescription**

La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de la proposition, de tout recours judiciaire initié par la Banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire. La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

### **8 Délais et procédure**

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

En cas d'irrecevabilité du dossier, dans les cas énoncés à l'article 5 de la présente charte, il en informe le client consommateur, dans un délai de trois semaines à compter de la date de réception de sa demande et, le cas échéant, l'oriente vers l'instance compétente (autre Médiateur, Service Qualité et Relation Client...).

En cas de recevabilité, le Médiateur informe les parties, par courrier simple ou voie électronique qu'il est saisi. Il précise que chaque partie peut à tout moment se retirer du processus et invite le cas échéant les parties à fournir les pièces et informations complémentaires nécessaires.

Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

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

Il peut également recevoir les parties ensemble ou séparément.

Le Médiateur s'engage à communiquer sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier. Il peut prolonger ce délai en cas de litige complexe et en avise immédiatement les parties.

### **9 Engagements du Médiateur et responsabilité**

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

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

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

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

Les parties sont libres d'accepter la proposition du Médiateur dans un délai d'un mois, ou de la refuser. En cas de refus de la Banque, celle-ci en informe le Médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

Le Médiateur, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- 1° qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 2° que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- 3° que sa proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un juge.

Le Médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe le délai d'acceptation ou de refus de celle-ci

Le Médiateur est informé de toute difficulté dans l'application de la proposition.

### **11 Fin de la médiation**

La médiation prend fin :

- si l'une des Parties fait connaître par écrit sa décision de se retirer du processus de médiation ou si le client consommateur engage une action en justice ;
- par l'accord ou le refus des parties ou par le refus de l'une d'entre elles sur la proposition du Médiateur ;
- à défaut de réponse de l'une des parties dans le délai d'un mois.

### **12 Obligation de confidentialité**

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

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

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

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

### **13 Secret bancaire /professionnel**

Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse :

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

### **14 Données personnelles**

Le Médiateur a la qualité de Responsable de Traitement. Il garantit avoir pris l'ensemble des mesures nécessaires afin de se conformer à l'ensemble des obligations prévues par la Réglementation relative à la Protection des Données composée des lois et réglementations applicables en matière de protection des Données Personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), ainsi que toute législation ou réglementation relative à la protection des Données Personnelles et recommandation de l'autorité de contrôle compétente (CNIL pour la France) applicable aux traitements effectués en application de la présente Charte.

### **3 Liste des établissements adhérents au service de médiation de la consommation auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires en 2023**

Pour l'année 2023, le dispositif national de médiation adossé à la Fédération Nationale des Banques Populaires a administré la gestion des dossiers de médiation pour 12 établissements bancaires :

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

#### 4 Informations de saisine

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

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

#### Canal de saisine

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

- Par voie postale à l'adresse suivante :

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

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

#### Textes de référence

##### Champ de compétence

ART L316-1 du Code monétaire et financier

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

##### Processus de traitement des demandes de médiation

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

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

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

**Madame la Médiateure auprès de la Fédération Nationale des Banques Populaires**

**20 – 22 rue Rubens**

**75013 PARIS**

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