le Médiateur

auprès de la Fédération bancaire française

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

lemediateur

Sommaire

le mot du Médiateur *02*

les chiffres de l'année 2024 *10*

cas pratiques *16*

Décisions de recevabilité
Décisions d'irrecevabilité
Positions du médiateur

liste des banques adhérentes *50*

le mot du Médiateur

01 *Pierre Minor*

MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (FBF) DEPUIS LE 23 MAI 2024

“En 2024, le service de médiation auprès de la FBF a continué d’enregistrer un volume élevé de saisines.”

19 265 saisines ont en effet été reçues au cours de l’année 2024 ce qui traduit **une activité soutenue et constante de la médiation** auprès de la FBF.

Le taux de recevabilité connaît **une progression significative** et continue. Le nombre de saisines jugées recevables – et donc soumises à une analyse en vue d’une proposition de solution – a atteint **le nombre record de 10 982 en 2024** alors qu’il n’était que de 7 732 au titre de l’année 2023. L’augmentation du taux de recevabilité s’explique par la recommandation ACPR 2024-R-02 du 2 juillet 2024, modifiant la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022, qui a supprimé le double degré de réclamation permettant la prise en compte pour la recevabilité de toute réclamation effectuée par un consommateur peu importe que la réclamation ait été adressée au service de réclamation de l’établissement ou à un autre service. L’augmentation du taux de recevabilité peut aussi s’expliquer par **l’utilisation croissante par les consommateurs du site internet du Médiateur** qui offre la possibilité d’effectuer une saisine en ligne. Un formulaire préétabli permet aux consommateurs de constituer un dossier complet et de satisfaire immédiatement aux conditions de la recevabilité.

Au titre de l’année 2024, ce sont 4 793 propositions de solutions qui ont été envoyées aux parties, soit 258 de plus qu’en 2023. À ces propositions de solution, il convient d’ajouter 2 197 règlements amiables effectués par les établissements postérieurement à la saisine du Médiateur. Au total, 6 990 dossiers ont ainsi été résolus en 2024 en raison de l’action du Médiateur soit 1 541 dossiers de plus qu’en 2023.

Les établissements bancaires ont accepté les propositions de solution favorables ou partiellement favorables aux consommateurs dans 75% des cas. Les consommateurs ont accepté ces propositions de solution dans 64% des cas.

Les propositions de solution défavorables au consommateur ont diminué de 9% pour s’établir à 41,79% en 2024. **Celles partiellement favorables au consommateur ont augmenté de 10% en 2024** soit 54,56% des propositions de solution rendues. Celles favorables aux consommateurs restent stables à 3,65%.

Les thèmes des saisines

Parmi les saisines recevables, les **litiges liés à des fraudes dans les opérations de paiement restent largement majoritaires**, représentant environ 80% de ces saisines. Ce pourcentage demeure constant, les fraudeurs redoublant d'ingéniosité pour tromper les consommateurs malgré les efforts déployés par les banques tant en termes de communication à l'égard des consommateurs que de renforcement des procédures de validation des opérations de paiement.

"Les dossiers de fraude sont également de plus en plus complexes."

Les dossiers de fraude sont également de plus en plus complexes s'agissant non seulement des techniques de fraude mais également des actes commis par les fraudeurs. Aux fraudes par SMS, courriel ou téléphone, par exemple de type spoofing, s'ajoutent les fraudes par WhatsApp, par tech support scam ou encore par l'usage de faux sites internet. La fraude au numéro RIO doit également être mentionnée ainsi que les fraudes qui font intervenir des prestataires de service d'initiation de paiement.

S'agissant de la fraude elle-même, on trouve fréquemment dans un même dossier une intrusion par le fraudeur dans l'espace bancaire en ligne du consommateur, une consultation de ses comptes, des virements de ses comptes d'épargne à ses comptes de dépôt, une modification des plafonds de paiement et de retrait, une consultation du code PIN de la carte bancaire du consommateur (que celui-ci finira par remettre à un prétendu coursier), un transfert du dispositif d'authentification forte sur le téléphone du fraudeur, l'ensemble de ces actions permettant la réalisation de virements ou de paiements par carte bancaire en proximité ou à distance ainsi que des retraits d'espèces.

Les placements fictifs présentés comme offrant une forte rémunération, par exemple sous forme de livrets d'épargne ou de cryptoactifs, attirent malheureusement encore de nombreux consommateurs qui ne se renseignent pas auprès de leur banque ou qui ne contactent pas préalablement le service épargne info service de l'AMF avant d'effectuer des virements souvent de montants très importants en faveur d'un prétendu conseiller en investissements ou d'une plateforme frauduleuse.

Parmi les autres thèmes des saisines effectuées par les consommateurs, la clôture unilatérale de compte par la banque revient fréquemment, le consommateur ne comprenant pas pourquoi son compte a été clôturé, la banque n'ayant pas, sauf circonstances spéciales, à motiver sa décision. La règlementation applicable aux PEL est également incomprise par les consommateurs qui sont souvent surpris par une clôture anticipée de leurs plans.

Dans le domaine des crédits deux thèmes principaux font l'objet des saisines des consommateurs : l'un concerne le transfert d'un crédit immobilier déjà octroyé sur un nouveau bien dont l'acquisition est envisagée par l'emprunteur, l'autre concerne le principe des indemnités de remboursement anticipé et leurs montants. Les contrats de crédit soulèvent également des difficultés d'interprétation s'agissant notamment de la possibilité de demander le report d'échéances pour faire face à des difficultés temporaires.

S'agissant de l'assurance vie enfin, la banque agissant en qualité d'intermédiaire en assurances, les consommateurs se plaignent fréquemment de moins-values constatées sur leurs contrats et reprochent à la banque d'avoir orienté leur épargne vers des sous-jacents susceptibles de connaître une perte en capital.

Les délais

Les délais moyens qui apparaissent dans le présent rapport s'agissant de la recevabilité ou du traitement des dossiers de médiation s'élèvent respectivement à 34 jours et à 171 ou 229 jours selon que l'on prenne comme point de départ la date de réception des éléments justificatifs de la banque ou la notification de la recevabilité aux parties.

Ces délais ne sont pas satisfaisants et doivent impérativement être améliorés.

Depuis ma prise de fonction le 24 mai 2024 je n'ai cessé de mettre en œuvre différentes mesures destinées à réduire ces délais, les efforts se poursuivant au-delà de l'année 2024. Parmi ces mesures je peux citer le renforcement des équipes du service de médiation, la réorganisation du service par la création de nouvelles équipes, et la mise à jour des positions du Médiateur avec l'objectif de les raccourcir tout en en conservant la substance et la qualité. De nouvelles procédures ont également été mises en place pour améliorer le traitement de la recevabilité. Tous ces efforts ont commencé à donner des résultats, **les délais de la recevabilité ayant été significativement réduits au cours de l'année 2025 pour revenir à moins de 21 jours**. En ce qui concerne les délais de traitement d'un dossier de médiation, l'amélioration est un travail de long terme mais les mesures entreprises donneront des résultats que l'on devrait pouvoir constater au cours de l'année 2026.

Je rappellerai que ces délais résultent à la fois de l'adhésion en 2023 de grands réseaux bancaires au service de médiation auprès de la FBF et d'une augmentation très importante de la recevabilité des saisines, la recommandation ACPR sur le traitement des réclamations, ayant supprimé « le double niveau de réclamation » c'est-à-dire l'obligation pour le consommateur de saisir obligatoirement le service de réclamation de la banque avant de pouvoir saisir le Médiateur.

L'équité

Le rôle du Médiateur est tout d'abord pédagogique dans la mesure où il analyse le litige en droit et présente au consommateur le contenu des dispositions, principalement, du Code monétaire et financier ou du Code de la consommation et leur application jurisprudentielle. Il en précise la portée par rapport aux faits dont il est saisi. Il est ainsi fréquent par exemple que les consommateurs ne comprennent pas pourquoi certaines opérations apparaissent au débit de leur compte alors qu'ils ont l'impression de ne pas les avoir validées ou d'avoir réagi très vite en contactant leur établissement immédiatement après avoir pris conscience de la fraude.

Le rôle du Médiateur est ensuite clé dans la résolution du litige et dans la formulation d'une proposition de solution, l'équité permettant de compléter la règle de droit en tenant compte de situations particulières. C'est ainsi par exemple que certaines obligations mentionnées dans le Code monétaire et financier ne font pas l'objet de sanctions. Leur non-respect, qui a pu contribuer au préjudice du consommateur pourra justifier la formulation en équité par mes soins d'un geste par la banque au profit du consommateur. C'est le cas par exemple de l'obligation d'authentification forte à la connexion ou lors de l'augmentation des plafonds de paiement ou de retrait.

L'équité permet également de tempérer la règle de droit. L'obligation de vigilance de la banque peut ainsi faire l'objet d'un examen en équité pour les opérations non autorisées alors que la règle de droit n'envisage, pour cette catégorie d'opération, qu'une application stricte des dispositions spéciales du Code monétaire et financier à l'exclusion de toute autre règle éventuellement applicable s'agissant de la responsabilité de l'établissement bancaire.

L'équité est ainsi essentielle au dispositif de médiation car elle permet la recherche d'une solution susceptible de satisfaire les deux parties et de mettre ainsi un terme à un litige qui ne sera pas porté devant les tribunaux.

Personnellement je fonde les gestes et les réparations financières proposés en équité sur l'appréciation des dispositifs de surveillance de la banque, la conformité des procédures mises en œuvre et leur clarté, ainsi qu'évidemment sur les circonstances des escroqueries et sur le profil des consommateurs qui en sont victimes. Je prends aussi en considération le comportement du consommateur qui a pu faire preuve de négligence grave en communiquant ou en utilisant à son détriment ses données de sécurité personnalisées et le cas échéant sa carte bancaire.

Je fonde également les gestes en équité sur la qualité du service fourni par la banque au consommateur et la clarté des explications fournies. De nombreux litiges naissent d'une communication approximative en agence et des écarts que l'on peut constater entre cette communication et la documentation contractuelle signée.

Enfin, la situation personnelle du consommateur, sa fragilité éventuelle liée à son âge ou à son état de santé, sa capacité à maîtriser les outils numériques, sa situation financière sont autant d'éléments pris en compte au titre de l'équité.

Quelques constats

Opérations de paiement

L'authentification forte

Les banques ont déployé des efforts considérables pour lutter contre les fraudes dans les opérations de paiement en mettant l'accent sur la communication à l'égard des consommateurs pour les mettre en garde sur les différents types de fraude dont ils pourraient faire l'objet et en modifiant les parcours numériques pour y insérer des notifications et en généralisant l'authentification forte.

Il faut rappeler que l'authentification forte c'est non seulement l'utilisation d'identifiants et de codes confidentiels connus du seul titulaire du compte mais c'est également un ensemble de notifications informant le payeur de l'opération en cours, de sa nature, de son montant, de son bénéficiaire et l'informant également à chaque étape qu'il est sur le point de réaliser un paiement ou un virement, d'enregistrer un nouvel IBAN, de modifier ses plafonds de retrait ou de paiement…

Ce processus d'authentification forte contribue incontestablement à la bonne information du consommateur qui a toujours le choix de poursuivre ou de refuser une opération, et donc à sa protection.

L'utilisation de l'authentification forte s'est généralisée. Elle est largement utilisée pour valider une opération de paiement ou enregistrer un nouveau bénéficiaire. Il serait toutefois souhaitable que l'article L.133-44 du Code monétaire et financier soit appliqué pleinement dans toutes ses dispositions par tous les établissements bancaires. Ainsi par exemple, **l'authentification forte devrait être systématiquement prévue lorsqu'une connexion à l'espace bancaire du consommateur est demandée** (soit par lui-même, soit par le fraudeur) car une fois dans la place le fraudeur peut consulter les comptes, initier des virements de comptes d'épargne vers des comptes de dépôt et prendre connaissance de données personnelles. L'authentification forte permettrait au consommateur, s'il n'est pas à l'origine de cette demande de connexion, de prendre conscience d'une escroquerie en cours et de refuser l'accès à ses comptes.

L'authentification forte devrait aussi être requise à l'occasion de toute consultation ou modification de paramètres personnels s'agissant par exemple de la modification des plafonds de paiement ou de retrait, de la consultation du code PIN de la carte bancaire. Enfin, l'authentification forte devrait également être systématiquement mise en œuvre lors de la création et de l'utilisation de cartes de paiement numériques (e-cartes).

L'article L.133-18 du Code monétaire et financier

Je rappelle que l'article L.133-18 fait obligation aux prestaires de service de paiement de rembourser au payeur le montant d'une opération non-autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'utilisateur du service de paiement et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France.

La banque peut ensuite contrepasser l'écriture au crédit du compte si elle prouve le caractère autorisé de l'opération ou la négligence grave du payeur dès lors que la convention de compte autorise la contre-passation (Cass.Com. 24 novembre 2021, n°20-10.044).

Force est de constater que **cet article est inégalement appliqué par les établissements de crédit**. Certains, de moins en moins nombreux, semblent oublier son existence. D'autres refusant le remboursement à J+1 de l'opération non autorisée sur les seuls justificatifs de l'authentification forte disponibles rapidement auprès du service informatique. Or, ces justificatifs doivent souvent être complétés par d'autres éléments permettant de démontrer le caractère autorisé de l'opération ou la négligence grave du payeur.

Le remboursement à J+1 des opérations non autorisées devrait être à mon sens plus systématique, seul le soupçon de fraude rarement allégué à l'égard du payeur permettant d'échapper au caractère obligatoire de l'article L.133-18 du Code monétaire et financier.

L'obligation de vigilance

La jurisprudence impose aux banques de surveiller les opérations afin de détecter des anomalies matérielles ou intellectuelles ou le caractère suspect ou atypique de certaines opérations, cette obligation de surveillance étant une exception au devoir de non-immixtion de la banque dans les affaires de son client. Si la banque ne peut engager sa responsabilité au titre de cette obligation de vigilance lorsque l'opération est non autorisée (Cass.Com. 15 janvier 2025 pourvoi n°23-15.437) il en va tout autrement si l'opération est une opération autorisée (Cass.Com. 12 juin 2025 n°24-13.697 et n°24-10.168).

Il est très fréquent que les opérations frauduleuses présentent un caractère suspect ou atypique compte tenu de leurs montants, d'un même bénéficiaire, de la localisation du compte de ce dernier ou encore de leur répétition dans un court laps de temps.

Beaucoup d'établissements ont développé des outils informatiques permettant de détecter les opérations suspectes ce qui leur permet de contacter leurs clients pour s'assurer qu'ils sont bien à l'origine de l'opération en cause et qu'ils souhaitent la poursuivre. Ces outils permettent également aux établissements de mettre en garde leurs clients sur le risque de fraude qui peut être associé à l'opération suspecte.

Ces outils malheureusement ne sont pas généralisés, certains établissements n'intervenant pas ou ne paraissant pas détecter les opérations suspectes. Or leur responsabilité est susceptible d'être engagée en droit si l'opération est autorisée.

De façon générale, **je considère que tous les établissements devraient se doter d'outils permettant de détecter des opérations suspectes** les amenant à intervenir auprès de leurs clients et à limiter ainsi leur préjudice.

En fonction des caractéristiques souvent exceptionnelles des opérations, je suis amené à vérifier si la banque a satisfait à son obligation de vigilance et à proposer, en cas de manquement de la banque, une solution d'indemnisation que je formule en droit pour les opérations autorisées et en équité pour les opérations non autorisées.

L'information des consommateurs

L'information des consommateurs est clé dans le dispositif de lutte contre la fraude dans les opérations de paiement. Si les établissements réalisent depuis plusieurs années des campagnes

d'information pour sensibiliser les clients sur les risques de fraude et si les parcours digitaux contiennent aujourd'hui de multiples notifications relatives à ce risque, je considère que l'information qui est donnée personnellement au consommateur devrait être renforcée. Ainsi, par exemple, lorsqu'il reçoit sa carte bancaire il devrait lui être expressément rappelé que cette carte lui est strictement personnelle et qu'il ne doit jamais s'en dessaisir à l'égard de qui que ce soit. L'attention devrait également être mise sur le caractère strictement confidentiel des codes d'utilisation de la carte ou de l'accès à l'espace bancaire.

"L'information des consommateurs est clé dans le dispositif de lutte contre la fraude dans les opérations de paiement."

On pourrait imaginer que les établissements proposent à leurs clients des ateliers d'information et de formation sur l'utilisation des instruments de paiement et sur les parcours numériques à l'instar de ce que font les grandes enseignes du numérique pour les ordinateurs ou les téléphones qu'ils commercialisent. Il serait ainsi opportun me semble-t-il de proposer aux clients consommateurs une formation spécifique sur le fonctionnement de l'application bancaire.

On pourrait également imaginer qu'une assistance soit proposée aux clients qui rencontrent des difficultés avec les outils informatiques proposés par la banque qu'ils ont souvent du mal à maîtriser.

Enfin, des ateliers sur les fraudes permettraient aussi de lutter contre ce fléau en sensibilisant les consommateurs.

Plateforme téléphonique

Il devrait être conseillé aux consommateurs d'interrompre systématiquement toute conversation non sollicitée sur des opérations de paiement avec un tiers dont l'identité et l'appartenance n'ont pas été établies et de contacter sans délai leur établissement bancaire. À ce sujet, on pourrait envisager la création par les banques d'un numéro de téléphone spécial permettant de vérifier 24h/24h la légitimité d'un appel ou encore la création d'un centre « d'opposition » aux virements qui permettrait de demander le blocage de la fonctionnalité virement dans l'espace bancaire. Cela serait particulièrement utile lorsque le fraudeur s'est introduit dans l'espace bancaire du client et a enrôlé le dispositif d'authentification forte sur son propre appareil.

La documentation

Il est essentiel que les banques conservent la documentation concernant non seulement les opérations de paiement mais également les opérations et les contrats en cours.

En effet, je rappelle qu'il incombe aux prestataires de service de paiement de prouver que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre conformément à l'article L.133-23 du Code monétaire et financier. La Cour de cassation est venue rappeler dans deux arrêts du 30 avril 2025 (Cass.Com. n°24-10.149 et n°24-13.663) que cette preuve devait être rapportée avant tout examen d'une éventuelle négligence grave d'un client. La conservation des justificatifs de l'authentification forte, de l'enregistrement et de la comptabilisation de l'opération

est donc nécessaire pour permettre une analyse complète des dossiers de médiation. La conservation de cette documentation doit notamment tenir compte du délai de forclusion de 13 mois précisé à l'article L.133-24 du Code monétaire et financier.

Mais de façon plus générale, certains établissements se retranchent derrière l'obligation de conserver les documents comptables pendant une durée limitée à 10 ans[1] pour justifier de ne pas être en mesure de produire les pièces se rapportant à un litige. Or la documentation contractuelle doit être conservée sur un support durable, pour tous les contrats en cours.

Je rappellerai également que les établissements sont tenus de conserver les informations et documents relatifs au solde des comptes déposés à la Caisse des Dépôts et Consignation conformément à l'article L.312-20 du Code monétaire et financier. Le transfert des avoirs à la Caisse des Dépôts et Consignation ne dispense donc pas les établissements de conserver la documentation relative à ces avoirs.

Après ces quelques remarques, j'ai souhaité laisser une place importante aux collaborateurs du service de médiation, qui présentent un certain nombre de cas pratiques qu'ils ont traités et pour lesquels ils m'ont proposé des analyses ou des positions que j'ai jugées particulièrement intéressantes. Elles illustrent la variété des demandes auxquelles la médiation bancaire doit être capable de répondre.

1 Article L.133-22 du Code de commerce

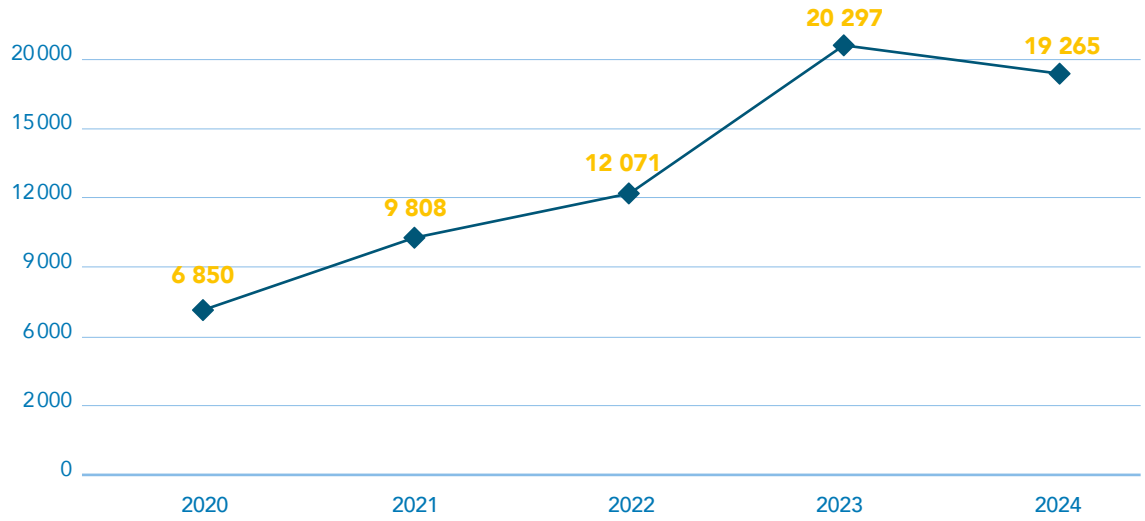
les chiffres

02

Retour sur l'année 2024

Nombre de saisines reçues en 2024

En 2024, 19 263 saisines ont été reçues.

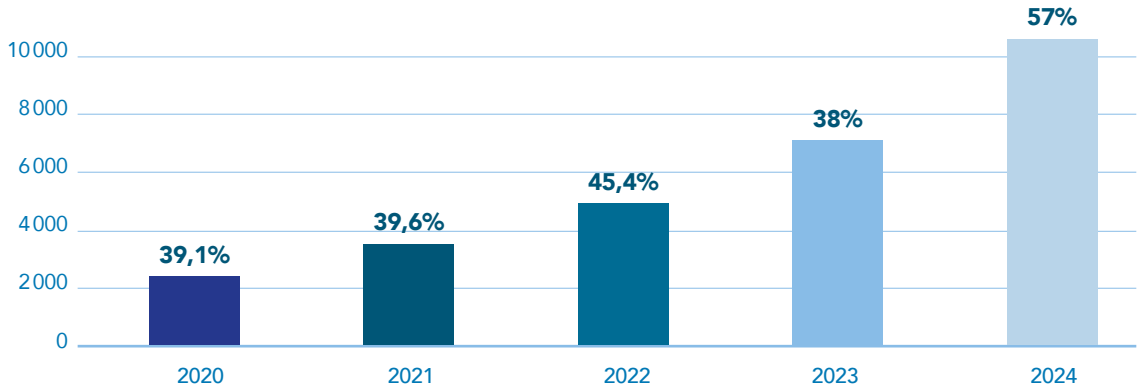


68% des saisines sont faites désormais par formulaire saisi sur le site internet de la médiation. L'utilisation du courrier est en diminution constante.

La baisse d'environ 5,1% du nombre de saisines reçues par rapport à 2023 s'accompagne d'une augmentation très significative du taux de recevabilité et donc d'une augmentation du nombre de litiges devant faire l'objet d'une proposition de solution.

Nombre de saisines recevables en 2024

Sur les 19 265 saisines reçues en 2024, 10 982 ont été déclarées recevables, soit une augmentation de 3 250 saisines recevables par rapport à 2023.



La forte hausse du taux de recevabilité résulte notamment de la mise en œuvre de la recommandation ACPR 2024-R-02 du 2 juillet 2024 sur le traitement des réclamations (qui remplace la recommandation ACPR 2022-R-01 du 9 mai 2022) qui a supprimé l'exigence du double niveau de réclamation et l'obligation pour le consommateur de saisir obligatoirement le service réclamation de son établissement préalablement à la saisine du Médiateur.

L'augmentation du taux de recevabilité peut s'expliquer également par l'utilisation croissante de la saisine par voie dématérialisée, les consommateurs remplissant le formulaire disponible sur le site internet de la médiation et soumettant ainsi une saisine complète à l'examen de la recevabilité.

Nombre de saisines déclarées non recevables en 2024

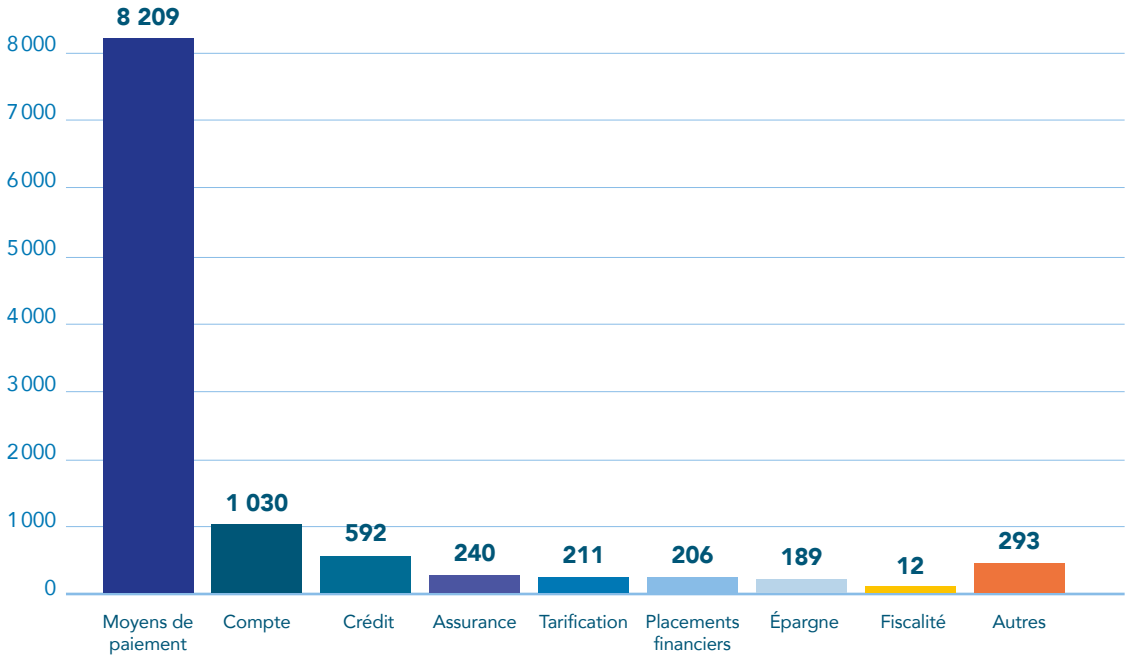
8 279 saisines ont été déclarées non recevables en 2024. Elles se répartissent comme suit :

- **5 784 saisines précoces**, sans réclamation préalable du consommateur auprès de son établissement (69%)
- **56 saisines postérieures** à la saisine d'un tribunal (moins de 1%)
- **27 saisines hors champ de compétence** du Médiateur de la consommation (moins de 1%)
- **854** doublons, saisine adressée plusieurs fois par un même consommateur et pour un même litige (environ 10%)
- **637 saisines réorientées** vers un autre médiateur (7,6%)
- **383 saisines tardives** adressées alors que la réclamation date de plus d'un an (4,6%)
- **219 saisines avec une interruption de procédure** (retraits de la médiation, saisine d'un tribunal…) (2%)
- **245 saisines non éligibles** (établissement non adhérent, conciliation judiciaire en cours, saisine adressée par le service réclamation…) (environ 2%)
- **73 saisines sans mention du nom de la banque** (moins de 1%)
- **1 saisine manifestement abusive ou infondée** (moins de 1%)

Par ailleurs nous avons enregistré 140 refus d'entrer en médiation de la part des professionnels (intégrés dans interruption de la procédure).

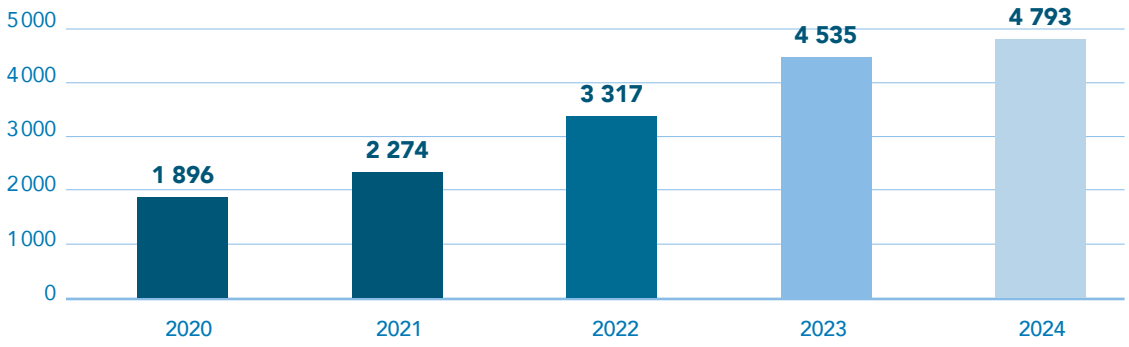
Thèmes

Les saisines recevables concernent les thèmes suivants :



Nombre de dossiers de médiation résolus grâce à l'action du Médiateur

En 2024, 4 793 propositions de solution ont été rendues par le Médiateur, soit une augmentation de 258 propositions de solution par rapport à l'année 2023.



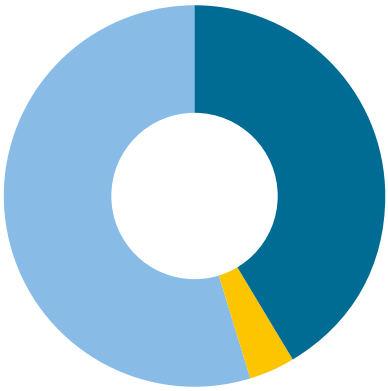
Aux 4 793 propositions de solution rendues par le Médiateur, il convient d'ajouter 2 197 règlements amiables conclus entre les parties postérieurement à la saisine du Médiateur. 6 990 saisines au total ont donc fait l'objet d'une proposition de solution ou d'un règlement amiable.

Sur les 4 793 propositions de solution rendues par le Médiateur, 1 598 ont fait l'objet d'un accord entre les parties. Il convient d'ajouter 2 197 règlements amiables qui ont été conclus entre les parties en 2024 postérieurement à la saisine du Médiateur. Ce sont donc 3 795 litiges qui ont été résolus grâce à l'action du Médiateur.

Orientation des propositions de solution

L'orientation des propositions de solution se répartit de la manière suivante :

Orientation des propositions de solution rendues en 2024

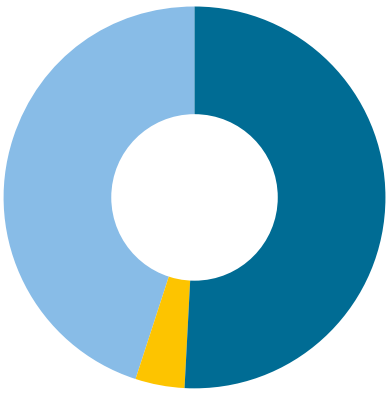


41,8% Proposition défavorable au consommateur

3,6% Proposition favorable au consommateur

54,6% Proposition partiellement favorable au consommateur

Orientation des propositions de solution rendues en 2023



51% Proposition défavorable au consommateur

4% Proposition favorable au consommateur

45% Proposition partiellement favorable au consommateur

Les propositions de solution défavorables au consommateur ont diminué de 9% en 2024. Celles partiellement favorables au consommateur ont augmenté de 10% en 2024.

Gestes proposés et acceptation par les parties

Dans ses propositions de solution favorables et partiellement favorables au consommateur, le Médiateur a proposé les gestes suivants à la charge des établissements bancaires :

Montant proposé	Nombre de propositions de solution	Moyenne des montants proposés
< à 500 euros	1 497	202,07
de 500 à 1 000 euros	496	624,97
de 1 000 à 5 000 euros	689	1 958,85
de 5 000 à 10 000 euros	81	6 487,71
> 10 000 euros	27	21 094,75

Les établissements bancaires ont accepté les propositions de solution favorables ou partiellement favorables aux consommateurs dans 75% des cas. Les consommateurs ont accepté ces propositions de solution dans 64% des cas.

Délais

Le délai moyen de la recevabilité d'une saisine est de 34 jours[1].

Le délai moyen de traitement d'un dossier de médiation est de 229 jours à compter de la notification de la recevabilité aux parties.

Le délai moyen de traitement d'un dossier de médiation est de 171 jours à compter de la réception des éléments et justificatifs de la banque.

1. Ce délai a été significativement amélioré en 2025 puisqu'il a été réduit à une moyenne de 9 jours à la date de rédaction du présent rapport.

cas pratiques

03

Décisions de recevabilité

Caroline

Rachat d'assurance vie – Expression du mécontentement

Les faits

Monsieur X, titulaire de deux contrats d'assurance vie, découvre en 2024 qu'une avance de XXX € qui lui a été accordée en 2018 n'a jamais été remboursée. Désirant régulariser sa situation, il sollicite un relevé détaillé de ses contrats et des opérations réalisées auprès de son établissement bancaire, afin de connaître les dates des versements effectués ainsi que les éventuelles plus-values ou moins-values. Toutes les précédentes demandes qui avaient été formulées par l'intermédiaire de la gestionnaire de patrimoine de Monsieur X sont restées sans réponse.

Monsieur X n'ayant reçu aucun relevé de situation ne peut choisir la meilleure option de remboursement. Sa banque ne lui a proposé qu'un remboursement par rachat partiel sans explication, alors qu'une alternative fiscalement plus avantageuse aurait pu être envisagée.

N'ayant aucune information sur le montant exact à rembourser et au vu des agissements de la banque qu'il estime contraires aux valeurs prônées, Monsieur X m'a saisi pour résoudre ce différend en vue d'obtenir les documents demandés.

L'analyse de la recevabilité

La demande de médiation a été reçue par voie postale.

Au regard des dispositions de l'article L.612-2 du Code de la consommation et de la recommandation ACPR 2024-R-02 du 2 juillet 2024, qui est venue remplacer la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022, la recevabilité d'une demande de médiation est préalablement conditionnée à l'envoi d'une réclamation écrite au professionnel par le consommateur depuis moins d'un an et qu'il ait ou non une réponse qui ne le satisfait pas, dans le délai de deux mois.

Selon la recommandation ACPR 2024-R-02 du 2 juillet 2024, une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement formulé par un consommateur envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée.

En l'espèce, Monsieur X a bien exprimé son mécontentement, par l'intermédiaire d'un tiers, auprès de son conseiller bancaire, en novembre 2024. En l'absence de réponse de celui-ci, Monsieur X a introduit sa demande de médiation en janvier 2025, soit dans le respect du délai de deux mois. J'ai donc estimé que cette demande répondait aux critères d'éligibilité et de recevabilité prévus aux articles L.611-1 et L.612-2 du Code de la consommation. ■

Clôture de Compte – Fin de relation commerciale

Les faits

Madame X, en tant que consommatrice, m'a saisi à la suite d'un différend avec sa banque, qui a pris la décision de clôturer son compte bancaire. Elle conteste la décision unilatérale de la banque de mettre fin à leurs relations. Elle indique avoir été exclue après s'être exprimée librement et avec courtoisie lors d'une enquête de satisfaction. Elle sollicite la réouverture de son compte et les services associés, y compris un découvert autorisé.

La banque a confirmé sa volonté de mettre fin à sa relation commerciale avec sa cliente par une lettre recommandée, précisant que la décision était motivée par le comportement de Madame X. En outre, la banque précise également que le compte de sa cliente a été ouvert à la demande de la Banque de France en vertu du droit à l'ouverture de compte prévu à l'article L.312-1 du CMF et que la clôture du compte a été effectuée dans le respect des obligations légales, notamment par l'envoi du courrier de rupture annonçant le délai de préavis de 60 jours avant l'effet de la clôture.

Mécontente, Madame X m'a sollicité afin d'intervenir dans ce différend.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site du Médiateur.

Au regard des dispositions de l'article L.612-2 du Code de la consommation et au vu de la recommandation ACPR 2024-R-02 du 2 juillet 2024, qui est venue remplacer la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022, la recevabilité d'une demande de médiation est préalablement conditionnée à l'envoi d'une réclamation écrite au professionnel par le consommateur depuis moins d'un an et qu'il ait obtenu ou non une réponse qui ne le satisfait pas, dans un délai de deux mois.

Il ressort des pièces du dossier que Madame X avait adressé une réclamation écrite à l'établissement bancaire concerné, et que ledit établissement n'a pas répondu favorablement à sa demande dans le délai de deux mois. Les conditions de la recevabilité étaient donc satisfaites.

Par ailleurs, concernant ma compétence en matière de clôture de compte, je ne peux me prononcer sur la rupture commerciale avec un client, qui relève de la politique interne de l'établissement bancaire.

En revanche, je peux analyser les circonstances autour desquelles la clôture a eu lieu et vérifier si les conditions contractuelles et légales ont bien été respectées. J'ai ainsi considéré que cette demande répondait aux critères d'éligibilité et de recevabilité prévus aux articles L.611-1 et L.612-2 du Code de la consommation. ■

Crédit – Contestation de la recevabilité

Les faits

Madame et Monsieur X ont eu recours à un crédit immobilier pour financer la construction de leur domicile. Du fait de leur séparation intervenue ultérieurement, Madame et Monsieur X ont été amenés à vendre ce bien immobilier.

Madame X a demandé à son établissement bancaire de continuer à bénéficier du crédit immobilier accordé pour financer la construction de leur domicile à un taux de 1% pour acheter un nouveau bien immobilier.

L'établissement bancaire a refusé sa demande, car selon lui, le transfert de crédit n'est réalisable que sous certaines conditions et celles-ci ne sont pas réunies dans le cas d'espèce. En effet, selon l'établissement bancaire, le transfert de crédit impliquerait un changement d'objet (achat d'un autre bien immobilier que celui mentionné dans le crédit immobilier initial et un changement des parties).

Madame X m'a donc sollicité pour résoudre ce différend relatif au transfert du crédit immobilier avec son établissement bancaire.

Ce dernier a contesté la recevabilité de la saisine du Médiateur en indiquant que le prêt doit être remboursé contractuellement car affecté à un objet précis, à savoir le financement d'un bien immobilier. Par ailleurs, s'agissant d'un prêt à 1% bonifié par l'État, la banque considère que sa cliente est soumise à une obligation légale de rembourser le prêt lors de la vente du bien financé.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site du médiateur.

Au vu des dispositions de l'article L.612-2 du Code de la consommation et de la recommandation ACPR 2024-R-02 du 2 juillet 2024, qui est venue remplacer la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022, la recevabilité d'une demande de médiation est préalablement conditionnée à l'envoi d'une réclamation écrite au professionnel par le consommateur depuis moins d'un an et l'obtention ou non une réponse qui ne le satisfait pas, dans un délai de deux mois.

Il ressort des pièces du dossier que Madame X avait bien adressé une réclamation écrite à l'établissement bancaire concerné, et que l'établissement n'avait pas répondu favorablement à sa demande dans un délai de 2 mois. La condition de la recevabilité était donc satisfaite.

Concernant la demande formulée dans cette saisine, il m'appartient d'apprécier le refus de la banque de transférer le crédit immobilier et de vérifier les conditions contractuelles et légales applicables à un tel transfert.

J'ai bien noté les réserves émises par la banque quant à la recevabilité du dossier. Toutefois, ces réserves relèvent d'une analyse au fond du dossier et n'impactent pas les conditions de recevabilité. ■

Sibiry

Absence de mandat de représentation

Les faits

Madame X, par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, m'a saisi aux fins d'obtenir le remboursement de plusieurs opérations de retrait et de paiement effectuées frauduleusement sur son compte bancaire, à la suite d'un détournement de sa carte bancaire.

Madame X relate avoir constaté ces opérations qu'elle n'avait pas autorisées et en avoir immédiatement informé son établissement bancaire. L'association de consommateurs qui agit au nom de la consommatrice a adressé à la banque une réclamation afin que son adhérente obtienne le remboursement des opérations frauduleuses. Face au refus de la banque, l'association de consommateurs m'a saisi au nom et pour le compte de Madame X.

La banque a contesté la recevabilité de la saisine en raison de l'absence d'un mandat de représentation complété et signé par Madame X en faveur de l'association de consommateurs. La banque a précisé qu'en l'absence de régularisation, le dossier ne lui semble pas recevable en l'état.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site du Médiateur.

Après étude du dossier, j'ai constaté que la demande de médiation satisfait aux conditions d'éligibilité et de recevabilité prévues aux articles L. 611-3 et L. 612-2 du Code de la consommation qui n'exigent pas de mandat de représentation.

L'absence de mandat de représentation ne peut donc remettre en cause la recevabilité.

Je relève qu'un mandat de représentation complété et signé nous a été adressé ultérieurement. Le dossier étant complet, la banque a accepté de transmettre sa synthèse technique pour analyse du dossier. ■

Jeanne

Crédit – Report d'échéances

Les faits

Madame X avait contracté un prêt immobilier auprès de sa banque. Quelques années plus tard, sa situation financière se détériore en raison de la perte de son emploi et de celui de son mari et de leurs salaires respectifs.

Afin d'éviter l'accumulation de retards de paiements et d'impayés, elle a demandé à sa banque un report d'échéances de six mois pour son prêt immobilier, en espérant que dans ce délai, sa situation financière viendrait à s'améliorer.

La banque a refusé sa demande et justifie son refus au motif que les conditions spécifiques de l'offre de prêt prévoient que l'établissement demeure libre de refuser le report demandé s'il apparait que la situation financière de l'emprunteur ou l'équilibre de l'opération le justifie.

N'ayant pas obtenu de réponse satisfaisante, Madame X a décidé de me saisir dans l'espoir d'y trouver une résolution amiable.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été soumise via le formulaire disponible sur le site internet du Médiateur.

Conformément à l'article L.612-2 du Code de la consommation et selon la recommandation ACPR 2022-R-01 du 9 mai 2022, mise à jour le 2 juillet 2024, recommandation R-02, la demande de médiation ne peut être recevable que si le consommateur justifie avoir préalablement envoyé une réclamation écrite au professionnel, datant de moins d'un an, et si ce professionnel n'a pas fourni de réponse satisfaisante au consommateur dans un délai de deux mois.

En matière de délai, Madame X a bien adressé une réclamation écrite à sa banque en novembre 2023. La banque n'a pas répondu favorablement à sa demande dans le délai prévu de deux mois. La condition de recevabilité est donc satisfaite.

Le différend reposait sur le respect et la mise en œuvre des accords contractuels par la banque. ■

Romain

Virements frauduleux – Prescriptions des opérations bancaires

Les faits

En 2014, Monsieur X a effectué plusieurs virements vers une plateforme de trading en ligne, après avoir été démarché par téléphone. Ses interlocuteurs lui avaient promis des gains importants et un suivi personnalisé.

Pendant plusieurs mois, Monsieur X a été en contact régulier avec les traders de la plateforme, qui lui faisaient croire que ses placements étaient fructueux. Cependant, à partir de septembre 2014, toute communication avec ses interlocuteurs a cessé.

Prenant conscience d'une probable escroquerie, il a sollicité son établissement bancaire afin de tenter de récupérer les fonds envoyés. Après plusieurs échanges, l'établissement bancaire lui a confirmé en mars 2015 qu'il n'avait pas réussi à obtenir le remboursement des virements litigieux.

Après plusieurs années sans démarche ni action de sa part, Monsieur X a pris connaissance en 2023 des obligations de vigilance des banques concernant les anomalies matérielles et intellectuelles des opérations de paiement. Estimant que son établissement bancaire avait manqué à son devoir de vigilance en s'abstenant d'intervenir auprès de Monsieur X lors de l'exécution de ces virements, il a alors adressé plusieurs réclamations à sa banque, sollicitant la restitution du montant des virements litigieux augmenté des intérêts légaux.

L'établissement bancaire a refusé de donner suite à sa demande en avril 2024. Monsieur X m'a alors saisi à la suite de ce refus afin obtenir le remboursement total de son préjudice.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue par courrier postal.

En application de l'article L.612-2 du Code de la consommation et selon la recommandation ACPR 2022-R-01 du 9 mai 2022 mise à jour le 2 juillet 2024, recommandation R-02, une demande de médiation n'est recevable que si le consommateur a préalablement adressé une réclamation écrite au professionnel concerné. La saisine du Médiateur doit avoir été réalisée dans un délai inférieur à un an depuis la réclamation qui est restée sans réponse pendant un délai de deux mois, ou qui a donné lieu à une réponse insatisfaisante de la part du professionnel.

Après analyse du dossier, j'ai considéré que la demande de Monsieur X était recevable. En effet, le client a bien adressé une réclamation écrite à son établissement bancaire et la saisine du Médiateur a été faite dans un délai inférieur à un an depuis la réclamation, remplissant ainsi les conditions de recevabilité fixées par l'article L.612-2 du Code de la consommation.

Toutefois, l'établissement bancaire s'est interrogé sur la recevabilité de ce dossier au regard du délai de prescription applicable à l'action du consommateur. En effet, Monsieur X a soulevé tardivement l'obligation de vigilance de la banque. La question de la prescription ne relève pas des conditions de recevabilité et fera l'objet d'un examen lors de l'élaboration de la proposition de solution. ■

Décisions d'irrecevabilité

Christina

Fraude – Saisine par un non-client

Les faits

Madame X a été victime d'une fraude sur la plateforme Leboncoin dans le cadre de l'achat d'un véhicule auprès de Monsieur Y. Elle a ainsi effectué deux virements à partir de son compte bancaire ouvert auprès de la banque B en faveur de Monsieur Y titulaire d'un compte auprès de la banque A.

Il s'agissait d'une fraude, Madame X a donc porté plainte avant d'entreprendre des démarches pour récupérer les fonds ayant fait l'objet des virements.

Elle a d'abord sollicité sa banque pour que celle-ci effectue une demande de retour de fonds auprès de la banque A. Cette action a échoué en raison d'une « provision insuffisante » sur le compte du bénéficiaire.

Ainsi, les fonds ont été transférés sur le compte bancaire de Monsieur Y, dont l'ouverture a probablement été effectuée par usurpation d'identité. Madame X a adressé une réclamation à la banque A, considérant qu'il lui revenait d'intervenir pour procéder à la restitution des sommes litigieuses. Madame X m'a saisi afin de résoudre le différend avec la banque A.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site du médiateur.

Au regard des dispositions de l'article L.612-2 du Code de la consommation et au vu de la recommandation ACPR 2024-R-02 du 02 juillet 2024, qui est venue remplacer la recommandation 2022-R-01 du 09 mai 2022 la recevabilité d'une demande de médiation est préalablement conditionnée à l'envoi d'une réclamation écrite adressée au professionnel et à la saisine du Médiateur par le consommateur dans un délai inférieur à un an depuis la réclamation. La recevabilité est également conditionnée à l'absence de réponse du professionnel dans un délai de deux mois à compter de la réclamation écrite ou à une réponse insatisfaisante de la part de celui-ci. La recevabilité repose aussi sur l'existence d'un lien contractuel entre le consommateur et le professionnel (article L.612-2 et 611-1. 1° du Code de la consommation).

S'agissant du délai, Madame X a bien adressé sa réclamation auprès de la banque A en décembre 2024, et cet établissement n'a pas répondu favorablement à sa demande dans le délai imparti de deux mois. La condition de recevabilité était donc satisfaite.

En revanche, la réclamation a été adressée à la banque réceptrice des fonds qui n'a pas de relation contractuelle avec Madame X. Cette demande n'était donc pas recevable. ■

Banque non adhérente au service de médiation auprès de la FBF

Les faits

Monsieur Y m'a saisi d'un litige avec son établissement bancaire qui n'est pas adhérent auprès de la médiation auprès de la FBF et qui dispose de son propre Médiateur.

L'analyse du Médiateur

J'ai donc invité Monsieur Y à adresser sa demande de médiation au Médiateur compétent. ■

Doriane

Litige précédemment examiné ou en cours d'examen par un tribunal

Les faits

Madame et Monsieur X ont été victimes d'une fraude au « faux conseiller ». Par l'intermédiaire de leur avocat, les consommateurs m'ont saisi.

L'établissement bancaire concerné par le litige, nous a informés avoir été assigné par Madame et Monsieur X et nous transmet le justificatif du dépôt de l'assignation. À la suite de cette information et après vérification, un courriel a été envoyé au conseil de Madame et Monsieur X, l'informant de la clôture du dossier compte tenu de la procédure judiciaire initiée par ces derniers qui porte sur les mêmes opérations que celles faisant l'objet de la demande de médiation.

Le conseil de Monsieur et Madame X a contesté notre décision au motif que la procédure judiciaire était une procédure de référé et concernait la possibilité pour la banque d'annuler le remboursement déjà effectué en faveur de ses clients du montant des opérations litigieuses en raison d'une négligence grave de leur part.

À l'appui de sa demande, le conseil de Monsieur et Madame X nous a transmis les décisions rendues en 1ère instance et en appel et m'a sollicité pour un réexamen du dossier de ses clients.

L'analyse du Médiateur

La demande de médiation a été reçue via le formulaire en ligne disponible sur le site du Médiateur.

L'article L.612-2 3°du Code de la consommation énonce qu'« un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ».

Or, après l'analyse du dossier, je relève que la décision d'appel est une décision rendue en référé, la Cour se prononçant notamment sur le caractère manifestement illicite de la contrepassation des opérations frauduleuses du compte des clients et du non-respect allégué de l'article L.133-18 du CMF.

J'ai ainsi constaté que la Cour se fonde sur la négligence grave des clients pour considérer que la contrepassation ne constituait pas un non-respect de l'article L.133-18 CMF et donc un trouble manifestement illicite.

Quoi qu'il en soit, le 3° de l'article L.612-2 du code de la consommation est rédigé de façon très générale et ne distingue pas selon la procédure suivie. L'expression « *le litige a été récemment examiné ou est en cours d'examen par un tribunal* » inclut, selon moi, l'hypothèse d'une procédure de référé. La voie judiciaire ayant été choisie par les consommateurs, j'ai donc considéré qu'il ne pouvait y avoir de médiation après la décision de la Cour d'appel. Le dossier a donc été déclaré irrecevable. ■

Positions du Médiateur

Charlotte

Manquement de la banque à son devoir de conseil lors de l'adhésion à un contrat assurance vie

Les faits

Madame X m'a saisi d'un différend l'opposant à sa banque, considérant que la moins-value constatée sur un contrat d'assurance vie qu'elle avait souscrit résultait d'un manquement de la banque à son devoir de conseil au moment de son adhésion.

Madame X indique avoir souscrit un contrat d'assurance vie en 2017 ayant pour sous-jacent des fonds en euros et en unités de compte. Constatant des moins-values latentes en décembre 2021, Madame X a souhaité réaliser un arbitrage. Son conseiller bancaire l'en a dissuadée, affirmant qu'en 2022 le revenu de son placement serait supérieur à 3%. Le rendement constaté fut inférieur à cette prévision. Madame X a formulé une réclamation auprès de sa banque qui intervenait en qualité d'intermédiaire en assurances pour demander une indemnisation au motif d'un défaut de conseil de la banque.

La banque a refusé de faire droit à la demande d'indemnisation de Madame X en considérant qu'au moment de l'adhésion à son contrat d'assurance vie, Madame X disposait des connaissances et expériences nécessaires à la souscription de produits qui comportent un risque de perte en capital. La banque indique également que Madame X a reconnu avoir reçu les documents d'information clé des produits souscrits, et a reconnu avoir été clairement informée qu'en investissant sur des supports en unités de compte, elle supportait un risque de perte lié à la variation des cours. Dans ces circonstances, la banque considère ne pas avoir manqué à ses obligations.

Mécontente de la situation, Madame X a tout de même choisi de procéder à l'arbitrage de son assurance vie en 2022 malgré la moins-value constatée, et les recommandations formulées par sa banque lui conseillant d'attendre une hausse éventuelle de la valeur des unités de compte avant de procéder à l'arbitrage souhaité.

L'analyse du Médiateur

Lors de la souscription à son assurance vie, composée à hauteur de 40% en unités de compte, j'ai considéré que la cliente avait bien été informée sur les risques pris à l'occasion de cet investissement. La documentation qui lui a été soumise était en effet clairement rédigée. Il lui appartenait donc de ne pas signer les documents que son conseiller lui remettait si elle ne souhaitait pas prendre des risques sur le capital investi. Il lui appartenait également, en cas de doute, de poser des questions complémentaires à son conseiller avant de signer les documents de souscription.

La conclusion du Médiateur

À mon sens, la banque n'engageait pas sa responsabilité dès lors que :

- la cliente a reçu l'ensemble de la documentation lui permettant d'avoir connaissance des informations utiles à la souscription d'un contrat d'assurance vie ;

- la cliente avait reconnu avoir été informée des risques financiers inhérents aux supports financiers qui peuvent être sujets à des fluctuations favorables ou défavorables ;

- la cliente avait la connaissance et l'expérience suffisantes pour prendre sa décision en connaissance de cause.

- la cliente avait également reconnu avoir été informée qu'elle pouvait renoncer à son adhésion pendant trente jours calendaires suivant l'émission du certificat d'adhésion.

La durée d'investissement conseillée était de plus de 8 ans de sorte que le placement devait s'envisager sur le long terme. Or, Madame X a procédé à l'arbitrage malgré les conseils de sa banque près de 5 ans après la souscription du contrat d'assurance vie au moment où une moins-value était constatée. ■

Moyen de paiement – Coupons PCS

Les faits

J'ai été saisi par Monsieur X qui souhaitait obtenir le remboursement de plusieurs opérations de paiement validées en présence du support physique de sa carte bancaire et avec saisie du code confidentiel, alors qu'il avait confié sa carte bancaire à son fils, Monsieur Y.

Monsieur X relatait que son fils, Monsieur Y, avait reçu un appel d'un tiers malveillant se présentant comme un agent du service des fraudes de la banque, lui indiquant qu'une fraude était en cours sur son compte bancaire.

Il précisait que ce tiers malveillant avait ensuite convaincu Monsieur Y d'acheter des coupons « *Prepaid Cash Service* » (PCS) au bureau de tabac le plus proche avec la carte bancaire de son père, Monsieur X. Les coupons PCS sont des tickets de montants de 20 à 250 € qui permettent de créditer des cartes de paiement PCS. Les victimes sont, dans ce genre d'escroquerie, invitées à acheter de tels coupons chez un buraliste et à communiquer les codes des coupons aux escrocs. Ces derniers peuvent alors créditer des cartes PCS, lesquelles peuvent être obtenues et utilisées en tout anonymat.

Après avoir demandé et obtenu l'autorisation de son père (Monsieur X), Monsieur Y a acheté plusieurs coupons PCS au bureau de tabac avec la carte bancaire de Monsieur X, et a transmis les codes correspondants au tiers malveillant.

De fait, Monsieur X a autorisé son fils à effectuer les opérations demandées par l'escroc, et son fils a bien composé le code confidentiel de la carte bancaire.

Monsieur X a demandé le remboursement du préjudice subi, mais la banque a refusé de faire droit à sa demande au motif que les opérations contestées étaient des transactions par carte bancaire « *sécurisées, validées et authentifiées* » au moyen de l'authentification forte.

L'analyse du Médiateur

J'ai tout d'abord considéré que l'incohérence des instructions reçues de la part du fraudeur aurait dû alerter Monsieur X. Il est en effet absurde que pour prétendument arrêter des opérations de paiement en cours sur le compte, il soit nécessaire d'en effectuer de nouvelles.

J'ai ensuite rappelé les termes de l'article L.133-16 du Code monétaire et financier qui impose au titulaire d'une carte bancaire de l'utiliser conformément aux conditions régissant sa délivrance et son utilisation. La remise, par son titulaire, d'une carte bancaire à un tiers est en ce sens contraire aux dispositions de l'article précité. De plus, les conditions générales de fonctionnement des cartes bancaires de la banque précisaient que « *La Carte est rigoureusement personnelle, [et qu'] il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de prêter sa Carte ou de s'en déposséder* ».

J'ai considéré que Monsieur X n'avait pas respecté ces dispositions en remettant sa carte à son fils et en lui communiquant le code de sa carte, qui doit demeurer confidentiel.

La conclusion du Médiateur

Au vu des éléments précédemment exposés, j'ai considéré que la banque n'était pas tenue de rembourser les opérations litigieuses dans la mesure où Monsieur X avait commis une négligence grave dans l'utilisation de son moyen de paiement, notamment en remettant sa carte et son code confidentiel à son fils et en autorisant ce dernier à suivre les instructions d'un tiers concernant l'acquisition de coupons PCS. ■

Rodolphe

Placement financier frauduleux – Devoir de conseil et de surveillance

Les faits

J'ai été saisi par l'intermédiaire du conseil de Madame X, d'un différend avec sa banque relatif au remboursement du montant de quatre virements effectués dans le cadre d'un placement financier qui s'est avéré frauduleux.

À la suite de la vente de sa résidence principale, Madame X a décidé de placer une partie du prix de vente. Sa banque lui a proposé un placement à faible rendement auquel elle n'a pas donné suite. Après avoir effectué des recherches sur internet, Madame X a identifié une société Y qui lui a proposé un placement sur livret à un taux plus attractif.

Mise en relation avec un conseiller de la société Y, elle a signé un bulletin de souscription pour un placement de xxx euros et s'est déplacée à son agence bancaire pour effectuer les virements nécessaires à cet investissement sur une période d'un mois.

Quelques semaines plus tard, sa banque lui ayant proposé un placement intéressant, Madame X a décidé de rapatrier les fonds placés auprès de la société Y. Sans réponse de cette dernière, elle a dû faire le constat qu'elle avait été victime d'une escroquerie.

Madame X, par l'intermédiaire de son conseil, soulève la responsabilité de la banque aux motifs qu'elle était tenue de surveiller le fonctionnement du compte de sa cliente au regard de son devoir de vigilance. Madame X considère également que sa banque n'a pas respecté son devoir de conseil et de mise en garde ainsi que son obligation d'information. Elle soutient que le devoir de non-immixtion de la banque connaît des exceptions en cas d'anomalie apparente, notamment en cas de fonctionnement inhabituel du compte. Elle rappelle qu'elle n'avait commis aucune négligence grave et que la banque aurait dû lui proposer un meilleur placement. Elle sollicite enfin l'application de l'article L.133-18 du Code monétaire et financier.

De son côté, la banque a indiqué que le premier virement avait fait l'objet, le jour même, d'un contre-appel du directeur d'agence. La banque indique également que sa cliente avait déjà placé des sommes d'un montant identique quelques années auparavant et qu'elle était tenue à un devoir de non-immixtion.

L'analyse du Médiateur

J'ai pu constater que les ordres de virements avaient tous été signés par Madame X de sorte qu'il s'agissait d'opérations autorisées auxquelles elle avait consenti selon l'article L.133-6-I du code monétaire et financier. La banque avait correctement exécuté ces virements en application des article L.133-22 et suivants du même code. Par ailleurs, l'article L.133-18 ne s'applique pas, s'agissant d'opérations autorisées.

J'ai également rappelé que le devoir de vigilance, fondé sur les dispositions des articles L.561-1 et suivants du Code monétaire et financier ne s'appliquait que dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et qu'il était dès lors inapplicable au cas d'espèce dans la mesure où la Cour de cassation a considéré que ces dispositions ne pouvaient pas être invoquées pour la défense d'intérêts privés.

S'agissant du devoir de conseil et de mise de garde, ils étaient également inapplicables dans la mesure où les placements ne concernaient pas des produits ou des services financiers proposés par la banque. Par ailleurs, Madame X n'avait pas donné suite à la proposition initiale de sa banque qui ne l'intéressait pas, étant précisé qu'elle indiquait ne pas vouloir laisser trop d'argent dans un seul établissement bancaire.

J'ai enfin retenu que la banque avait pris l'initiative de contacter sa cliente à deux reprises (un appel pour le premier virement, un autre pour le troisième) pour obtenir des informations sur les opérations en cours ainsi que la confirmation desdits virements, de sorte qu'il ne pouvait pas être reproché à la banque un défaut de surveillance.

La conclusion du Médiateur

J'ai estimé que la responsabilité de la banque ne pouvait être engagée. ■

Florie

Virement sur RIB frauduleux

Les faits

J'ai été saisi par Monsieur X concernant une demande de remboursement d'un virement jugé frauduleux. Monsieur X souhaitait faire l'acquisition d'un véhicule d'occasion sur un site de revente entre particuliers « Z ». Lors d'échanges par message privé avec le vendeur, il a été redirigé sur un autre site « Z bis » similaire au premier qui l'a amené à effectuer un paiement par virement bancaire. Monsieur X a ainsi enregistré un nouveau bénéficiaire sur son compte bancaire puis a ordonné un virement instantané en faveur de ce nouveau bénéficiaire. C'est à cet instant qu'il s'est rendu compte, en comparant l'IBAN et le BIC, que le virement était frauduleux. Il a donc reproché à sa banque de ne pas avoir vérifié la cohérence des données de cet IBAN et notamment le BIC ni empêché la réalisation du virement.

La banque expliquait que la saisie de l'IBAN et du virement avaient été réalisés par Monsieur X sans intervention de la banque et que ces opérations avaient été validées par l'utilisation du système d'authentification forte installé sur l'appareil de Monsieur X sans qu'aucune anomalie ne puisse être relevée. Elle a donc refusé le remboursement de ce virement litigieux.

L'analyse du Médiateur

J'ai retenu que Monsieur X reconnaissait avoir ajouté l'IBAN puis ordonné le virement. Par conséquent, ce virement devait être considéré comme une opération de paiement autorisée au sens des articles L.133-3, L.133-6 et L.133-7 du Code monétaire et financier et de son contrat carte.

J'ai par ailleurs rappelé les dispositions de l'article L.133-21 du même code pour en déduire que la banque n'avait pas à vérifier l'exactitude de l'IBAN transmis par son client, celui-ci ayant agi en toute autonomie via son espace bancaire personnel.

J'ai aussi pu vérifier que la demande de retour de fonds (Recall) effectuée par la banque auprès de la banque du bénéficiaire, au titre de l'article L.133-21 du code précité, n'avait malheureusement pas permis le retour des fonds.

Enfin, j'ai constaté que la banque n'avait pas justifié d'une authentification forte, prévue à l'article L.133-44 dudit code, lors de l'exécution de ce virement, soulignant toutefois que l'authentification forte avait uniquement pour

objectif de vérifier que la personne à l'origine de l'opération était bien le titulaire du compte de paiement et non d'assurer l'honnêteté du tiers bénéficiaire.

La conclusion du Médiateur

J'ai donc estimé que la responsabilité de la banque n'était pas engagée au titre de l'exécution des opérations et qu'elle était bien étrangère à l'escroquerie subie par Monsieur X.

J'ai néanmoins proposé un geste en raison de l'absence d'authentification forte du virement. J'ai tenu compte, dans la détermination du montant de ce geste, du fait que le client avait bien ordonné lui-même le virement et que le litige portait uniquement sur la cohérence des données du RIB que la banque, selon les dires du client, aurait dû vérifier. ■

Sheila

Moyen de paiement – Usurpation d'identité

Les faits

Le Médiateur a été saisi par Monsieur X qui souhaitait obtenir le remboursement de prélèvements dont il contestait être à l'origine.

Ayant fait l'objet d'une usurpation d'identité, Monsieur X a déposé un dossier de contestation auprès de sa banque pour demander le remboursement des prélèvements réalisés sans son consentement. La banque a refusé de répondre favorablement à sa requête au motif que bien que la signature de Monsieur X ait été imitée à la suite de l'usurpation de son identité, les mandats remis aux créanciers étaient bien signés.

L'analyse du Médiateur

J'ai d'abord rappelé que l'usurpation d'identité constitue un délit pénal (article L.226- 4-1 du Code pénal) et que je ne suis pas fondé à traiter des délits et infractions qui relèvent du droit pénal, ni à me substituer au juge.

J'ai, d'une part, constaté, au regard des éléments communiqués, que les prélèvements contestés étaient des opérations non autorisées au sens de l'article L.133-6 et de l'article L.133-23 du Code monétaire et financier, Monsieur X n'ayant signé aucun mandat de prélèvement, et, d'autre part, rappelé que l'enregistrement et l'exécution des prélèvements ne suffisaient pas, en tant que tels, à prouver qu'ils avaient été autorisés par Monsieur X ou que celui-ci n'avait pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations.

Par ailleurs, j'ai considéré que Monsieur X n'avait ni commis de fraude, ni fait preuve d'une négligence grave, puisqu'il avait contacté sa banque dès qu'il s'était aperçu des prélèvements frauduleux, conformément à ce qu'exige l'article L.133-24 du Code monétaire et financier.

La conclusion du Médiateur

Au vu de ce qui précède, sans qu'il soit reproché à la banque de ne pas avoir détecté l'usurpation d'identité, j'ai fait droit à la demande de Monsieur X et proposé le remboursement du montant total des opérations non autorisées effectuées à la suite de l'usurpation d'identité et contestées dans les treize mois suivant la date de débit. ■

Virement frauduleux sur RIB modifié à l'insu du client

Les faits

J'ai été saisi par Madame X concernant le remboursement d'opérations de virements qu'elle jugeait frauduleuses.

Ces opérations de virements ont eu lieu à la suite d'un « *spoofing téléphonique* » au cours duquel elle avait communiqué ses identifiants bancaires et validé plusieurs opérations.

Madame X n'avait constaté les opérations frauduleuses que plusieurs mois après que l'IBAN du compte bénéficiaire enregistré au nom de son bailleur avait été modifié par le fraudeur, qui avait donc perçu les loyers mensuels depuis la fraude.

La banque expliquait que le RIB enregistré au nom du bailleur de sa cliente avait été supprimé et qu'un nouveau RIB avait été enregistré le jour de l'escroquerie. Elle relevait effectivement une intrusion frauduleuse dans la banque en ligne de sa cliente, mais la validation de l'ajout d'IBAN avait bien été réalisée avec authentification forte. Elle concluait qu'elle ne pouvait pas procéder au remboursement des opérations contestées car elles avaient toutes été authentifiées grâce au dispositif d'authentification forte de la cliente.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé que l'ajout de l'IBAN frauduleux avait été réalisé à la suite de l'intrusion du fraudeur dans la banque en ligne de la cliente et que cette intrusion n'avait pas fait l'objet d'une authentification forte, et ce en contradiction avec les dispositions de l'article L.133-44 du Code monétaire et financier. Dès lors, j'ai estimé que ce manquement avait pu empêcher Madame X de s'apercevoir de l'escroquerie en cours.

Cependant, j'ai pu vérifier que l'ajout de l'IBAN frauduleux avait été validé avec authentification forte, de même que chaque virement.

Par ailleurs, j'ai remarqué que la banque avait manqué de réactivité en initiant tardivement les demandes de retour de fonds (*Recall*).

La conclusion du Médiateur

J'ai considéré que la responsabilité de la banque ne pouvait pas être engagée au titre de l'exécution des opérations litigieuses.

Toutefois, j'ai proposé, en droit et en équité, l'octroi d'un geste en raison du défaut d'authentification forte lors de l'accès de l'escroc à l'espace en ligne de Madame X, du « *spoofing téléphonique* » et du caractère tardif de la demande de retour de fonds. ■

Spoofing téléphonique suivi d'un vishing

Les faits

Madame X relatait avoir reçu plusieurs appels téléphoniques d'un numéro de téléphone utilisé par la banque que la cliente avait vérifié pendant l'appel et de deux numéros privés. Son interlocuteur était un individu se présentant comme un conseiller de la banque qui l'aurait alertée sur la survenance de plusieurs opérations frauduleuses sur son compte bancaire. Madame X reconnaissait avoir suivi les instructions de son interlocuteur dans la mesure où elle admettait avoir validé trois opérations à distance par carte bancaire.

Madame X avait ensuite demandé à la banque de procéder au remboursement des opérations contestées. La banque lui avait opposé un refus au motif qu'elle avait elle-même validé les opérations par l'utilisation du système d'authentification forte de la banque.

L'analyse du Médiateur

Au préalable, j'ai considéré que si le premier appel relevait bien d'un spoofing téléphonique compte tenu de l'utilisation du numéro de téléphone de la banque par le fraudeur, les deux appels suivants relevaient en revanche d'un « *vishing* ».

La réponse à un spoofing avéré ne peut constituer à elle seule la preuve d'une négligence grave, la Cour de cassation retenant dans ce cas la vigilance amoindrie de la victime du *spoofing*. Cette position s'inscrit d'ailleurs dans la jurisprudence constante de la Cour de cassation qui a toujours demandé que soit pris en considération le caractère décelable ou non par un utilisateur normalement attentif du caractère frauduleux d'un message ou d'un appel téléphonique au regard notamment des demandes formulées par le fraudeur. En cela cette position s'inscrit aussi dans la logique de la recommandation n° 6 de l'OSMP de mai 2023 : « *c'est sur la base de l'analyse des faits et des modalités de recueil des validations que pourra se prouver la négligence grave ou le caractère autorisé ou non de l'opération* ».

C'est donc sur la base de l'analyse des faits et des modalités de recueil des validations que pourra se prouver ou non la négligence grave ou le caractère autorisé ou non de l'opération.

Or, j'ai pu constater que les opérations contestées avaient bien été validées en authentification forte concomitamment aux appels frauduleux par Madame X, qui le reconnaît. Ainsi, j'ai relevé qu'il s'agissait donc d'opérations de paiement autorisées au sens de l'article L. 133-6 du Code monétaire et financier, le consentement de Madame X ayant été donné dans la forme convenue avec sa banque.

Toutefois, les opérations litigieuses avaient pu être effectuées en raison d'une augmentation du plafond de paiement de Madame X qui avait été relevé par le fraudeur. En effet, celui-ci s'était introduit préalablement dans l'espace en ligne de Madame X sans que cette connexion n'ait été soumise à authentification forte. J'ai relevé que l'absence d'authentification forte lors de l'intrusion de l'escroc dans l'espace en ligne de la banque et lors du relèvement de plafond constituait un manquement à l'article L. 133-44 du Code monétaire et financier.

En outre, j'ai rappelé que les banques devaient effectuer une surveillance des mouvements atypiques intervenant sur les comptes de leurs clients. J'ai ainsi noté un manque de surveillance de la part de la banque qui n'est pas intervenue dans le déroulé des opérations qui présentaient un caractère atypique compte tenu de la répétition des opérations effectuées dans un laps de temps très court au profit du même commerçant.

La conclusion du Médiateur

Compte tenu du fait que les opérations litigieuses avaient été validées en authentification forte par Madame X elle-même en utilisant ses données de sécurité personnalisées, j'ai estimé qu'au regard notamment des notifications reçues par Madame X lors de la validation en authentification forte des opérations litigieuses, celles-ci devaient être considérées comme des opérations autorisées. J'ai également relevé que l'utilisation à son détriment par Madame X de ses données de sécurité personnalisées sur les instructions du fraudeur contrevenait aux dispositions de l'article L.133-16 du Code monétaire et financier, écartant alors tout droit au remboursement.

Toutefois, Madame X a bien fait l'objet d'un *spoofing* téléphonique, sa vigilance ayant pu en être affectée. L'appel de l'escroc a en effet pu lui paraître crédible, cela jusqu'au moment où il lui a demandé de valider des opérations pour les annuler. Cette demande, contraire aux notifications reçues par Madame X lors de la procédure d'authentification forte aurait dû lui paraître incohérente. En raison de la manipulation résultant du *spoofing* j'ai proposé en équité que la banque accorde un geste à la cliente.

De plus, au titre du caractère atypique des opérations, du défaut d'authentification forte lors de l'intrusion de l'escroc dans l'espace bancaire en ligne et lors du relèvement du plafond de paiement, j'ai proposé que la banque lui accorde un geste complémentaire. ■

Jakob

Vishing – Virements internes et externes avec deux appareils différents, pas de concordance IBAN et bénéficiaire

Les faits

Monsieur X m'a saisi car il souhaite obtenir le remboursement par sa banque de cinq virements et d'un paiement à distance par carte bancaire.

Il indiquait avoir reçu un appel d'un individu se faisant passer pour son conseiller bancaire, évoquant des fraudes en cours. Manipulé, Monsieur X avait modifié, sur les instructions de l'escroc, son code de sécurité. Il avait aussi validé les opérations croyant protéger son compte. L'escroc avait ainsi pu accéder à son espace en ligne et procéder à des virements internes et externes de même montant afin d'instaurer une fausse confiance. Monsieur X déplorait le fait que sa banque n'ait pas détecté la discordance entre les IBAN et le nom des bénéficiaires.

La banque refusait de rembourser Monsieur X estimant que les ajouts d'IBAN et les virements avaient été authentifiés fortement sur son espace client sécurisé. Elle soulignait qu'un deuxième appareil avait été enrôlé en authentification forte et retenait la négligence grave de Monsieur X qui avait notamment procédé à l'ajout de cinq IBAN au bénéfice de personnes qu'il ne connaissait pas.

L'analyse du Médiateur

J'ai constaté que les ajouts d'IBAN et les virements vers les comptes du fraudeur avaient été validés par le dispositif d'authentification forte à partir de l'espace banque en ligne sécurisé de Monsieur X auquel l'escroc avait eu accès. Il s'agissait donc d'opérations non autorisées résultant de la négligence grave de Monsieur X qui n'avait pas préservé ses données de sécurité personnalisées. J'ai rappelé par ailleurs que la banque n'avait pas à vérifier la concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire et qu'elle n'engageait pas sa responsabilité en application de l'article L.133-21 du Code monétaire et financier. En équité toutefois, j'ai estimé que la banque aurait dû détecter la fraude en raison du caractère répété des opérations réalisées dans un court laps de temps.

La conclusion du Médiateur

J'ai donc considéré, en droit, que les opérations litigieuses ne devaient pas être remboursées par la banque en raison de la négligence grave de Monsieur X. Cependant, en équité, j'ai proposé que la banque rembourse une partie des virements en raison de leur caractère atypique car réalisés au profit d'un même bénéficiaire dans un court laps de temps, sans intervention de la banque. ■

Chloé

Fraude au coursier – Spoofing – Défaut d'étanchéité

Les faits

Monsieur X m'a saisi à la suite d'une escroquerie dont il a été victime. Il a été contacté par téléphone par un individu prétendant être un collaborateur de la banque, usurpant le numéro de téléphone de son établissement. Au cours de cet appel, il lui a été signalé une fraude sur son compte bancaire. Le tiers lui a indiqué qu'il convenait de lui communiquer ses données d'accès au compte en ligne, de remettre sa

carte bancaire à un coursier pour permettre son opposition et en recevoir une nouvelle.

Par ailleurs, Monsieur X (le « mandataire ») était détenteur d'une procuration sur le compte bancaire de sa fille (la « mandante »). Lors de l'appel frauduleux, cette dernière avait constaté le débit de virements sur son compte, au profit du compte bancaire de son père, dont elle n'était pas à l'origine. En alertant son père de cette situation, elle était, elle aussi, entrée en contact avec le prétendu conseiller, et avait également reçu l'instruction de remettre sa carte bancaire à un coursier.

Monsieur X et sa fille ont suivi les consignes et ont donné leurs cartes à un tiers, lesquelles ont été utilisées pour plusieurs opérations (paiements de proximité et retraits) qu'ils contestent.

Monsieur X demandait donc le remboursement des opérations litigieuses, effectuées avec sa carte bancaire et celle de sa fille.

La banque a refusé le remboursement au motif que Monsieur X et sa fille s'étaient sciemment dépossédés de leurs cartes bancaires et de leurs codes PIN, alors que, comme prévu dans les conditions générales de leurs contrats carte, le titulaire de la carte doit « *prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel* ». De plus, Monsieur X avait reconnu avoir communiqué ses données d'accès à son compte en ligne lors de l'appel frauduleux, contrevenant ainsi à l'article L.133-16 du Code monétaire et financier.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé que, par l'intermédiaire d'une escroquerie dénommée *spoofing téléphonique*, consistant à usurper le numéro de téléphone de la banque Y, le fraudeur a prétexté travailler pour le service fraudes afin de manipuler ses victimes. Monsieur X a ensuite communiqué ses données de sécurité personnalisées à un tiers, qui a ainsi été en mesure d'accéder à son espace en ligne.

Or, j'ai pu observer que l'intrusion de ce tiers malveillant dans l'espace de banque à distance de Monsieur X n'avait pas fait l'objet d'une authentification forte, et avait permis à l'escroc d'initier des virements au débit du compte de la mandante, vers le compte du mandataire, puisque ce dernier disposait d'une procuration. Ces virements, qui poursuivaient l'objectif de créditer le compte de Monsieur X afin de réaliser des opérations frauduleuses par la suite, n'avaient pas non plus été soumis à une procédure d'authentification forte, alors qu'aucune exemption n'est légalement prévue sur ce point.

La conclusion du Médiateur

J'ai soulevé que la mandante, qui, au moment des virements litigieux, n'avait pas compromis ses données de sécurité personnalisées, avait été la victime collatérale de la communication par son mandataire de ses propres codes d'accès à son accès à distance. Ainsi, le défaut d'étanchéité entre les comptes de Monsieur X et de sa fille, cumulé aux défauts d'authentification forte lors de l'intrusion de l'escroc dans la banque en ligne, et lors de l'émission des ordres de virements susmentionnés, ont occasionné un préjudice à la fille de Monsieur X, dont ce dernier était responsable, mais dont la banque était subsidiairement responsable également.

J'ai ainsi proposé que la banque Y verse à la fille de Monsieur X un geste à hauteur de 70% des virements émis par un escroc du compte de la mandante vers le compte du mandant (Monsieur X), sans authentification forte, à partir de l'espace de banque à distance du mandataire. Le montant de ces virements correspondait à X% du préjudice subi par Monsieur X et sa fille.

En revanche, j'ai aussi considéré, s'agissant de la remise de leurs cartes bancaires à un escroc, qu'ils avaient fait preuve d'une négligence grave qui les rendait responsables des conséquences financières, bien qu'ils aient été victimes d'une escroquerie. La banque Y n'engageait donc pas sa responsabilité en refusant de leur rembourser les pertes occasionnées par les opérations effectuées avec leurs cartes bancaires et leurs codes PIN. ■

Olivia

Chèque de banque lors de la vente d'un véhicule

Les faits

Monsieur X m'a saisi car il souhaitait obtenir le paiement d'un chèque de banque qui avait fait l'objet d'une annulation par l'établissement bancaire émetteur.

En effet, Monsieur X m'a expliqué que lors de la vente de son véhicule à un particulier, il avait obtenu la photographie d'un chèque de banque de son présumé acheteur. Il avait ensuite téléphoné à la banque émettrice et avait obtenu la confirmation qu'un chèque de banque avait bien été émis à son ordre.

Monsieur X avait remis lui-même le chèque de banque à l'encaissement auprès de sa banque. Celle-ci avait crédité dans un premier temps le montant du chèque sur son compte bancaire. Or, quelques jours plus tard, sa banque l'informait que le chèque était susceptible de se révéler faux d'après les informations de la banque tirée.

Monsieur X reprochait donc à l'établissement émetteur du chèque de banque d'avoir commis une faute en lui confirmant, lors de son appel téléphonique, que le chèque était authentique.

La banque, émettrice du chèque, répondait qu'un appel téléphonique à une banque pour s'assurer de l'authenticité d'un chèque de banque ne suffisait pas. La banque reconnaissait que lors de l'appel reçu, elle avait confirmé à Monsieur X le numéro du chèque, le montant et le bénéficiaire. La banque affirmait également avoir signalé à l'appelant que sans avoir le chèque entre les mains, il était impossible de certifier qu'il s'agissait bien du vrai chèque de banque.

La banque estimait donc n'avoir commis aucune faute, et soulignait que le chèque qu'elle avait véritablement émis plusieurs jours avant, avait été annulé à la demande de son client et n'avait jamais été remis à l'encaissement. Elle concluait par le fait qu'une copie avait été créée par un escroc, qui l'avait ensuite remise à Monsieur X.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé que Monsieur X faisait grief à la banque d'avoir annulé ledit chèque alors qu'elle était informée que celui-ci était en circulation et avait été remis à son bénéficiaire.

J'ai noté que la banque avait bien confirmé à Monsieur X que les informations correspondaient à un chèque authentique, puisque dans ce type d'escroquerie, la photo envoyée par l'escroc est celle du véritable chèque de banque, émis à la demande d'une tierce personne pensant être en contact avec le vendeur d'un véhicule qu'elle souhaite acheter.

La conclusion du Médiateur

J'ai considéré que la banque émettrice n'avait pas commis de faute.

J'ai ajouté que Monsieur X aurait pu, en comparant la photographie du chèque original reçue du prétendu acheteur et le chèque frauduleux qu'il avait entre les mains, constater des anomalies qui auraient dû l'amener à s'interroger sur la régularité du moyen de paiement qui lui était remis. Monsieur X d'ailleurs, dans sa saisine, reconnaissait avoir constaté des différences et anomalies.

J'ai rappelé qu'un avis de sort n'est généralement pas pertinent lorsqu'il concerne un chèque de banque, puisque ce moyen de paiement a pour fonction d'assurer la provision du chèque émis par la banque tirée, celle-ci débitant le compte de son client avant l'émission dudit chèque. ■

Frédéric

Obligation de la banque en cas de remise par un client d'un chèque de banque (contrôle du filigrane)

Les faits

Madame X m'a saisi à propos d'un litige portant sur l'encaissement d'un chèque de banque établi à son attention, déposé par ses soins auprès de sa banque et qui s'est avéré frauduleux.

Madame X a ensuite viré une partie du montant de ce chèque au titre d'un soi-disant trop perçu au fraudeur qui lui avait remis ce chèque en paiement d'une prestation qu'il était censé lui payer. Le chèque étant revenu impayé, le compte de Madame X s'est retrouvé à découvert.

Or, le chèque ayant la forme d'un chèque de banque, elle pensait son encaissement certain.

Elle reprochait donc à sa banque d'avoir accepté d'encaisser ce chèque de banque, qui s'est avéré être un faux manquant ainsi à son obligation de vigilance, ce que sa banque contestait.

L'analyse du Médiateur

L'anomalie du chèque étant apparente, il m'est apparu que la banque remettante avait été confrontée à une anomalie matérielle qu'elle aurait dû repérer.

En effet, le chèque en question était dépourvu au verso du filigrane spécifique mis en place pour authentifier les chèques de banques par l'ensemble des banques en France.

Or, selon des recommandations fondées sur une communication de la Banque de France et relayées par des organismes professionnels tels que la FBF et le CFONB, et par conséquent parfaitement opposable à la banque de la cliente, la vérification de la présence de ce filigrane s'impose à toutes les banques dans le but d'éviter des fraudes.

La conclusion du Médiateur

Il m'est apparu que le manque de contrôle opéré par l'établissement bancaire de Madame X lors de l'encaissement du chèque litigieux engageait directement la responsabilité de sa banque.

Toutefois, j'ai considéré que la cliente avait elle-même contribué à la réalisation de son préjudice en acceptant un règlement par chèque d'un montant plusieurs fois supérieur au montant qui lui était dû, à charge pour elle de virer la différence au remetteur du faux chèque de banque. J'ai ainsi proposé en équité un partage de responsabilité entre elle-même et son établissement bancaire, ce qui a été accepté par les deux parties. ■

Utilisation physique de la carte bancaire avec mandat implicite

Les faits

Madame X m'a saisi afin d'obtenir le remboursement de plusieurs opérations de paiement réalisées avec la présence physique de sa carte bancaire.

Elle a relaté avoir reçu un courriel frauduleux émanant d'une personne se faisant passer pour son oncle. L'interlocuteur de Madame X prétendait être malade et avoir besoin d'argent.

Pour faire suite à cette demande, Madame X avait donné sa carte bancaire à sa fille afin qu'elle puisse acheter des tickets Transcash. Madame X reconnaissait que sa fille avait bien composé le code de la carte bancaire afin d'effectuer les opérations demandées par le tiers malveillant.

La banque m'a expliqué que les opérations avaient été réalisées avec l'utilisation physique de la carte bancaire et la saisie du code confidentiel associé à celle-ci.

L'analyse du Médiateur

Tout d'abord, j'ai estimé qu'une lecture normalement attentive des courriels reçus aurait permis de prendre conscience de l'escroquerie. J'ai rappelé qu'il est impératif d'être vigilant et de prendre en compte les anomalies pouvant être contenues dans un courriel. Ainsi, en ne vérifiant pas l'identité de l'expéditeur des courriels, Madame X a fait preuve d'une négligence grave.

J'ai également estimé qu'en confiant sa carte bancaire ainsi que son code secret à sa fille, Madame X a fait preuve d'une seconde négligence grave puisqu'elle n'a pas préservé la sécurité de ses données de sécurité personnalisées.

Cependant, l'utilisation de la carte de Madame X par sa fille est intervenue dans le cadre d'un mandat implicite, Madame X et sa fille ayant eu l'intention de réaliser les opérations litigieuses qui pouvaient donc être considérées comme des opérations autorisées.

La conclusion du Médiateur

Au vu des éléments précédemment exposés, je n'ai pas donné de suite favorable à la demande de Madame X, puisque j'ai considéré que la banque n'engageait pas sa responsabilité en refusant de lui rembourser des opérations qu'elle avait elle-même autorisées. ■

Olivia

Opérations par cartes virtuelles

Les faits

Monsieur X m'a saisi afin d'obtenir le remboursement d'opérations par carte bancaire à distance, dont il réfutait être à l'origine.

Monsieur X contestait la validation de ces opérations par son système d'authentification forte, et regrettait l'absence de réaction de sa banque qu'il avait pourtant alertée dès l'apparition des premiers débits sur son compte. En effet, il déplorait que celle-ci n'ait procédé à l'opposition de sa carte que plusieurs jours plus tard. Il demandait donc le remboursement de l'ensemble des opérations ainsi que des frais bancaires afférents.

La banque X relatait que les paiements contestés avaient été validés par le service de carte virtuelle que son client avait préalablement activé, et par son système d'authentification forte.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé que les cartes virtuelles utilisées avaient toutes été créées à la même date, sans qu'une activation du dispositif d'authentification forte soit enregistrée ce jour-là. Ainsi, j'ai constaté que les créations de ces cartes virtuelles n'avaient pas été authentifiées fortement.

La banque ne rapportait pas non plus la preuve que l'utilisation des cartes virtuelles avait été soumise à une authentification forte, au sens de l'article L.133-44 du Code monétaire et financier.

La conclusion du Médiateur

J'ai considéré que les opérations contestées n'avaient fait l'objet d'aucune authentification forte, et ce en contradiction avec les dispositions

de l'article L.133-44 I 3° du Code monétaire et financier. J'ai donc proposé que la banque rembourse le montant de ces opérations à Monsieur X. ■

Léa

Enrôlement Apple Pay validé en authentification forte

Les faits

Monsieur X m'a saisi afin d'obtenir le remboursement d'une opération de paiement à distance d'un montant de xxx euros, validée depuis le service Apple Pay.

Monsieur X a contacté sa banque, après avoir constaté une opération sur son espace de banque à distance dont il n'était pas à l'origine. Sa banque lui a indiqué que ce paiement avait été validé depuis le service Apple Pay. Monsieur X a précisé qu'il n'avait jamais reçu de message permettant l'activation de ce service et considérait qu'il s'agissait d'une erreur technique ou d'une défaillance dans le système de sécurité de la banque.

La banque a démontré que le paiement avait été validé à la suite d'un enrôlement Apple Pay qui avait fait l'objet d'une validation par authentification forte depuis l'appareil habituel de Monsieur X et par la saisie d'un code à usage unique adressé sur sa ligne téléphonique, telle que fiabilisée dans ses fichiers.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé, à l'appui des justificatifs transmis par la banque, que l'enrôlement de la carte bancaire de Monsieur X au service Apple Pay avait bien fait l'objet d'une authentification forte.

J'ai constaté que l'enregistrement de la carte bancaire de Monsieur X avait nécessité une première validation par authentification forte depuis l'appareil habituel de Monsieur X et l'envoi d'un code par SMS. Dès lors, en l'absence d'explication de la part de Monsieur X sur la manière dont son appareil aurait pu être utilisé pour valider l'opération, j'ai envisagé deux hypothèses. La première reposait sur l'utilisation de ses données par un tiers qui y avait nécessairement accès, en violation des dispositions de l'article L.133-16 du Code monétaire et financier. La seconde supposait que Monsieur X ait lui-même validé l'enrôlement litigieux.

En tout état de cause et sans remettre en cause sa bonne foi, j'ai considéré que Monsieur X avait contribué à la réalisation de son propre préjudice, faute d'avoir pris toutes les mesures raisonnables pour protéger ses données personnelles ou pour les avoir utilisées à son détriment.

La conclusion du Médiateur

J'ai ainsi estimé que la banque n'engageait pas sa responsabilité en refusant de répondre positivement à la demande de remboursement de Monsieur X. ■

Dimitri

Achat d'or auprès de la Banque

Les faits

J'ai été saisi d'une demande de fourniture de la facture d'achat de pièces d'or par un client qui avait effectué, en 2010, un achat de pièces d'or auprès de la banque Y. La banque a refusé

de fournir la facture d'achat des pièces d'or au motif que le délai légal d'archivage de 10 ans de ce document avait expiré.

L'analyse du Médiateur

Le Code de commerce prévoit, en son article L.123-22 al.2, une durée de conservation de dix ans pour les documents comptables et les pièces justificatives.

En l'espèce, l'achat ayant été effectué en 2010, et la demande du client datant de 2024, j'ai estimé, au regard du délai d'archivage de 10 ans, que la banque n'était plus tenue de fournir la facture demandée par son client.

La conclusion du Médiateur

J'ai ainsi estimé que la banque n'engageait pas sa responsabilité en refusant de répondre favorablement à la demande de son client, quand bien même ce dernier affirmait qu'aucune facture ne lui avait été remise lors de l'achat. ■

Enzo

Majeur protégé

Les faits

J'ai été saisi par le curateur de Monsieur X d'un différend l'opposant à la banque. Le curateur demandait le remboursement intégral des sommes dépensées par Monsieur X sans son accord préalable.

Le curateur expliquait avoir adressé, le 2 novembre 2022, un courrier à la banque afin de l'informer de la mise en place d'une mesure de protection de Monsieur X (curatelle renforcée) et demander, notamment, l'« *annulation des moyens de paiement du majeur protégé* ». Le 9 novembre 2022, un nouveau courrier a été adressé par le curateur à la banque afin de lui rappeler la mesure de protection de Monsieur X et demander le blocage de ses cartes bancaires en usage.

En l'absence de réponse de la banque, malgré plusieurs relances, le curateur m'a saisi afin de solliciter le remboursement des opérations effectuées par Monsieur X à l'aide de sa carte bancaire à compter de la notification du 2 novembre 2022.

De son côté, la banque a indiqué avoir clôturé le compte courant de Monsieur X le 12 septembre 2023 et avoir effectué le virement du solde restant vers un nouveau compte ouvert par le curateur dans un autre établissement de crédit. La banque précisait « *n'avoir pas d'éléments complémentaires à ajouter* » et proposait le remboursement d'une partie des sommes dont le remboursement était demandé.

L'analyse du Médiateur

J'ai d'abord expliqué que la curatelle est une mesure de protection d'une personne qui, sans être hors d'état d'agir elle-même, a besoin d'être assistée ou contrôlée d'une manière continue dans les actes importants de la vie civile (article 440 du Code civil). Lorsqu'une curatelle est prononcée par un juge, un curateur est désigné pour la personne protégée selon les conditions posées par les articles 446 et suivants du Code Civil.

J'ai constaté que le curateur de Monsieur X avait été nommé par une ordonnance de changement de curateur rendue par un Tribunal Judiciaire et qu'il avait, par conséquent, (i) la qualité pour percevoir les revenus de Monsieur X et s'assurer du règlement des dépenses de Monsieur X auprès des tiers ainsi que (ii) la capacité d'agir auprès de la banque pour demander le blocage des instruments de paiement du majeur protégé.

J'ai ensuite observé que, malgré les multiples courriers envoyés par le curateur à la banque dès le 2 novembre 2022, la banque n'avait pas bloqué les instruments de paiement de Monsieur X, ce qui avait permis à ce dernier de dépenser de l'argent sans l'accord préalable de son curateur.

La conclusion du Médiateur

Au visa des articles 446 et suivants du Code Civil, j'ai considéré que la banque aurait dû bloquer les instruments de paiement du majeur protégé et mettre en œuvre les autres demandes du curateur dès réception de la notification de mise sous curatelle renforcée, le 2 novembre 2022.

J'ai ainsi invité la banque à rembourser la totalité des sommes dépensées par le majeur protégé sans l'accord préalable de son curateur à compter de la notification du 2 novembre 2022. ■

Succession – Liquidation du compte joint – Droit international privé

Les faits

Monsieur X m'a saisi car il souhaitait obtenir de sa banque la liquidation d'un compte joint dont il était cotitulaire avec son épouse décédée. Il demandait également le transfert de la moitié des avoirs enregistrés sur ce compte vers son compte personnel.

Monsieur X expliquait que la banque avait bloqué le compte joint depuis que Monsieur Y, fils de Madame X, avait fait opposition à toute opération sur ce compte.

Monsieur X, qui rappelait que ni lui ni son épouse décédée n'avaient leur résidence habituelle en France, invoquait les règles de compétence territoriale de sa résidence pour contester la validité des actions entreprises par la banque en réponse à un notaire français.

La banque répondait qu'une demande conjointe du cotitulaire et de l'héritier permettrait le déblocage et la liquidation du compte joint. Elle précisait également qu'un notaire français avait été désigné pour régler la succession de Madame X, mais que Monsieur X n'avait pas répondu au notaire qui l'avait relancé plusieurs fois.

Par ailleurs, la banque informait que Monsieur X faisait l'objet d'une procédure pour escroquerie et abus de faiblesse initiée par Monsieur Y.

Enfin, elle rappelait les règles du droit international privé, soulignant la légitimité du notaire français pour régler la succession d'un défunt de nationalité française résidant à l'étranger.

L'analyse du Médiateur

J'ai expliqué que la banque était tenue de bloquer le compte joint en réponse à l'opposition d'un ayant droit du cotitulaire décédé.

J'ai ensuite rappelé que le Règlement (UE) n° 650/2012 du 4 juillet 2012 dans son article 21 dispose que par principe « *la loi applicable à l'ensemble d'une succession est celle de l'État dans lequel le défunt avait sa résidence habituelle au moment de son décès* ».

Madame X ayant sa résidence habituelle à l'étranger, il convient de se référer à la législation successorale en vigueur dans ce pays. Or, celle-ci renvoie à la loi nationale du défunt pour déterminer les règles applicables à la dévolution successorale, notamment en ce qui concerne la désignation des héritiers.

Ainsi, Madame X étant de nationalité française au moment de son décès, il apparaît que le droit étranger renvoie à la loi française, loi nationale de Madame X.

J'ai estimé qu'en l'absence d'un bien immeuble en France dans la succession de Madame X, la désignation d'un notaire français, bien que n'étant pas obligatoire, restait opportune dans la mesure où il convenait d'appliquer le droit français.

La conclusion du Médiateur

J'ai considéré que la banque n'engageait pas sa responsabilité en refusant la liquidation du compte joint et le transfert des fonds et ai invité Monsieur X à se rapprocher d'un notaire français en vue de trouver un accord amiable avec Monsieur Y. ■

Manel

Crédit immobilier – Intérêts dus pendant un différé total

Les faits

J'ai été saisi par Madame X concernant un différend l'opposant à sa banque relatif à un remboursement anticipé de son crédit immobilier. Elle reprochait à son conseiller bancaire d'avoir failli à son devoir de conseil en ne l'informant pas, lors du remboursement anticipé de son prêt, qu'elle devait régler les intérêts de son prêt correspondant à une période de différé dont elle avait bénéficié.

Madame X demandait ainsi le remboursement de XXX euros correspondant à ces intérêts. Madame X considérait qu'elle n'avait pas été informée que ces intérêts étaient dus et qu'elle devait les rembourser.

La banque expliquait que son conseiller avait répondu à la demande de Madame X concernant l'indemnité de remboursement anticipé mais sans mentionner les intérêts du différé, ayant estimé que Madame X en avait connaissance via l'offre de prêt. Elle soutenait qu'il n'y avait pas eu de défaut de conseil de la part du conseiller de Madame X.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé que la banque n'avait pas d'obligation de conseil concernant l'opportunité ou les modalités du remboursement anticipé, mais qu'elle était soumise à un devoir d'information qui lui imposait de fournir des explications claires et précises à sa cliente. Etant donné que les conditions du prêt stipulaient bien le remboursement des intérêts à l'issue de la période de différé ou lors du remboursement anticipé du prêt, j'ai considéré qu'il appartenait à Madame X d'honorer le paiement des intérêts réclamés par la banque, en application du principe de force obligatoire des contrats (article 1103 Code civil).

J'ai ainsi constaté un manquement de la part du conseiller, car l'information qu'il avait fournie à Madame X était incomplète s'agissant du sort des intérêts de la période de différé. Une information et une explication auraient été utiles à Madame X qui semblait croire qu'aucune somme ne pouvait être due au titre des intérêts pendant la période de différé.

La conclusion du Médiateur

J'ai ainsi estimé que la communication incomplète qui avait été faite à Madame X par son conseiller justifiait l'octroi d'un geste de la part de la banque. ■

Escroquerie à la romance

Les faits

Madame X, agissant par l'intermédiaire de son conseil, m'a saisi d'un différend l'opposant à la banque Y relatif à une fraude dite « aux sentiments ».

Madame X expliquait qu'elle avait été manipulée par un individu se faisant passer pour une célébrité qui l'avait amenée à effectuer plusieurs

virements pour un montant total de xx euros. Madame X demandait le remboursement de ces sommes à sa banque au motif que celle-ci aurait failli à son devoir de vigilance en ne bloquant pas ces opérations inhabituelles. Elle soutenait qu'aucune négligence grave ne pouvait lui être reprochée.

La banque estimait que tous les virements avaient été autorisés par Madame X et qu'elle avait exercé son devoir de vigilance en l'alertant par un contre-appel qui avait permis de révéler la fraude dont elle avait été victime.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé que les opérations contestées avaient été autorisées par Madame X, conformément aux articles L.133-6 et L.133-7 du Code monétaire et financier. J'ai précisé également que la banque n'avait pas l'obligation de contrôler l'identité des bénéficiaires ou de bloquer des virements effectués en toute connaissance de cause par Madame X. Aucun manquement aux obligations de la Banque n'a donc été retenu, la banque s'étant manifestée auprès de sa cliente par un contre-appel.

La conclusion du Médiateur

J'ai estimé que la demande de remboursement de Madame X, qui avait réalisé des virements répétés malgré l'alerte de la banque, ne pouvait être retenue. ■

Ségolène

Spoofing téléphonique & fraude au coursier

Les faits

Monsieur X relate avoir été victime d'une fraude par le biais d'un *spoofing* téléphonique, au cours duquel un fraudeur, utilisant le numéro officiel de la banque Y, l'a contacté pour prétendument sécuriser ses fonds.

Dans le cadre de cette fraude, il a ainsi été amené à remettre sa carte bancaire à un coursier à la demande de l'escroc, sous le prétexte de neutraliser la puce qu'elle contenait et qui était prétendument compromise. Monsieur X affirmait n'avoir à aucun moment divulgué ses identifiants bancaires ni consenti personnellement aux transactions litigieuses. Monsieur X contestait la validité des huit retraits d'espèces qui avaient suivi la remise de sa carte au prétendu coursier et sollicitait le remboursement intégral des sommes débitées, considérant que la banque Y avait manqué à son obligation de vigilance et de sécurisation des transactions.

La banque Y a refusé le remboursement des opérations contestées, estimant que Monsieur X avait fait preuve de négligence grave dans la protection de son moyen de paiement.

Par ailleurs, la banque indiquait que les retraits avaient été effectués avec la carte et le code PIN, établissant un manquement à la préservation des données de sécurité. Enfin, en vertu du principe de non-immixtion, la banque estimait que les opérations litigieuses ne présentaient aucune anomalie manifeste nécessitant son intervention. La banque justifiait que le code PIN de la carte avait fait l'objet d'une consultation sur l'espace en ligne du client, l'intrusion dans son espace bancaire et la consultation du code PIN ayant été validées par authentification forte.

L'analyse du Médiateur

S'agissant de l'usurpation du numéro officiel de la banque, j'ai rappelé qu'en l'absence, en France et au moment des faits, de réelle régulation de cette pratique du *spoofing* téléphonique, utilisée notamment par les plateformes téléphoniques, des administrations ou des banques sont elles-mêmes victimes de cette usurpation d'identité téléphonique ou numérique à des fins frauduleuses de leurs usagers ou de leur clientèle. J'ai indiqué que la responsabilité de la société dont le site ou l'identité téléphonique sont usurpés n'est pas engagée dans le déroulement de la malversation qui en découle.

Par ailleurs, j'ai rappelé à Monsieur X que l'article L.133-16 du Code monétaire et financier impose aux utilisateurs de services de paiement de protéger leurs instruments de paiement et leurs données de sécurité personnalisées.

Les conditions générales de la carte bancaire de Monsieur X interdisaient expressément tout prêt ou dépossession de la carte par son titulaire au profit d'un tiers.

Or, Monsieur X a remis volontairement sa carte bancaire à un tiers, permettant ainsi des retraits frauduleux ce qui constitue de sa part une première négligence grave. Par ailleurs, Monsieur X a autorisé le fraudeur à s'introduire dans son espace bancaire personnel et à consulter le code PIN de sa carte. Ces deux opérations ayant fait l'objet d'une authentification forte de la part de Monsieur X, sa négligence grave était caractérisée.

J'ai relevé que la qualification de vol ne pouvait pas être retenue en l'espèce car Monsieur X a volontairement remis sa carte à l'escroc. Les dispositions de l'article L.133-19 - I ne pouvaient donc trouver à s'appliquer.

Par ailleurs, conformément à l'article L.133-23 du Code monétaire et financier, la banque m'a justifié que les opérations ont bien été authentifiées et enregistrées. Elles apparaissaient ainsi régulières pour la banque car les retraits semblaient provenir de Monsieur X via l'utilisation de ses données de sécurité personnalisées et de son instrument de paiement.

Enfin, bien que la banque ne soit pas tenue d'intervenir dans les décisions et les opérations de ses clients en vertu du principe de non-immixtion, j'ai toutefois considéré que la survenance de huit retraits d'espèces dans un court laps de temps pour des montants inhabituels aurait justifié une intervention de la banque auprès de son client pour s'assurer qu'il était bien à l'origine des opérations. En raison de l'absence d'intervention de la banque j'ai préconisé un geste en équité en faveur de Monsieur X. ■

Dimitri

Usurpation d'identité d'un enfant

Les faits

J'ai été saisi par une consommatrice qui souhaitait obtenir le remboursement par sa banque d'un virement qu'elle avait effectué après avoir été contactée via la messagerie « Whatsapp », par une personne qui prétendait être son fils et qui expliquait avoir besoin d'une aide financière.

La banque a refusé de faire droit à la demande de sa cliente au motif, d'une part (i) que la cliente avait fait preuve de négligence grave en donnant suite aux sollicitations de son correspondant sans avoir pris soin d'identifier préalablement son fils et, d'autre part, (ii) que le virement avait été exécuté conformément aux instructions de la cliente.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé tout d'abord que la cliente avait fait preuve de négligence en utilisant ses données bancaires personnelles et confidentielles pour effectuer le virement conformément aux instructions du fraudeur, en contravention avec l'article L.133-16 du Code monétaire et financier. J'ai ensuite constaté que la banque n'était pas en mesure de justifier que le virement litigieux avait fait l'objet d'une validation via un dispositif d'authentification forte, et ce, en contravention des dispositions des articles L.133-44 et L.133-23 du Code monétaire et financier. La non-application de la procédure d'authentification forte devait entrainer, conformément à l'article L.133-19 du Code monétaire et financier, le remboursement total de l'opération contestée.

La conclusion du Médiateur

J'ai estimé, en équité, que la responsabilité des deux parties me semblait pouvoir être retenue et partagée :

- celle de la banque, qui ne démontre pas que le virement litigieux a fait l'objet d'une authentification forte ;

- celle de la cliente, qui a fait preuve de négligence en effectuant le virement litigieux à la demande de son correspondant qu'elle n'avait pas formellement identifié.

J'ai ainsi proposé en équité que la banque rembourse la cliente à hauteur des deux-tiers du montant du virement, ce qui a été accepté par les deux parties. ■

Cassandra

Rachat d'assurance vie souscrite au nom d'un enfant par l'un des parents sans l'accord de l'autre

Les faits

J'ai été saisi par Monsieur X, en sa qualité de représentant légal de Monsieur Z (mineur au moment des faits). Monsieur X contestait le fait que le rachat total de l'assurance vie de Monsieur Z ait pu être effectué sans son accord. Monsieur X demandait une indemnisation du préjudice subi et le versement d'intérêts.

En juin 2022, Monsieur Z devenu majeur, a formulé le souhait de récupérer le capital de son assurance vie. Son agence bancaire l'a alors informé que les fonds avaient été retirés quatre mois avant ses 18 ans par « *ses parents* ». Son père, Monsieur X, expliquait n'avoir jamais donné son consentement pour ce retrait et que ce type d'opération nécessitait normalement l'autorisation de ses deux parents. Monsieur Z a expliqué ne plus être en contact ni avec sa mère ni avec sa grand-mère.

La banque, agissant en qualité d'intermédiaire en assurance, a précisé que l'un de ses chargés de clientèle avait transmis la demande du rachat total de l'assurance vie à la demande de la mère et de la grand-mère de Monsieur Z, mais qu'il avait demandé la signature du bordereau par ses deux représentants légaux. Les fonds avaient ensuite été transférés sur le livret A de la grand-mère.

La banque expliquait que, par la suite, la grand-mère avait reconnu avoir imité la signature du père.

La banque a reconnu sa responsabilité pour ne pas avoir vérifié l'identité du second signataire lors de la demande de rachat total de l'assurance vie, et a remboursé Monsieur Z des sommes versées à tort sur le livret A de la grand-mère.

L'analyse du Médiateur

J'ai rappelé la distinction qu'il convenait d'opérer entre les actes d'administration et les actes de disposition précisés par le décret n° 2008-1484 du 22 décembre 2008 relatif aux actes de gestion du patrimoine des personnes placées en curatelle ou en tutelle, et pris en application des articles 452, 496 et 502 du code civil.

Alors que les actes d'administration ne nécessitent que le consentement d'un seul parent, puisqu'ils relèvent d'une gestion courante du compte du protégé, les actes de disposition, portent atteinte à la valeur du patrimoine et aux avoirs de la personne protégée et nécessitent l'accord des deux parents.

En l'espèce, le rachat total d'une assurance vie constitue bien un acte de disposition. Il nécessite donc l'accord commun des deux parents.

La conclusion du Médiateur

J'ai estimé que la banque, en ne s'assurant pas de l'authenticité de la signature de Monsieur X, a commis une faute ouvrant droit à une réparation.

Entre juillet 2022 et septembre 2023, Monsieur Z a été privé du bénéfice de son contrat d'assurance vie un peu plus d'un an avant sa majorité. Il a ainsi perdu le capital et l'éventuelle augmentation de valeur dudit capital telle qu'elle aurait pu exister à sa majorité. Compte tenu de la faute de la banque dans la vérification des signatures, j'ai proposé qu'elle verse un geste à Monsieur Z. ■

Christelle

Fraude lors d'une course en taxi

Les faits

J'ai été saisi par Madame X concernant une demande de remboursement d'une somme de 3 400 euros relative à une course en taxi d'un montant de 34 euros qu'elle a réglée par carte bancaire sur un terminal Sum Up.

Madame X soulignait qu'elle n'avait pas saisi son code sur le terminal et que la banque aurait dû refuser d'exécuter un paiement réalisé en sans contact pour un tel montant.

La banque expliquait que l'opération avait été autorisée par l'utilisation physique de la carte bancaire et la saisie du code confidentiel que Madame X était seule à connaître de sorte que sa cliente devait se retourner contre le taxi. Elle reprochait également à Madame X de ne pas avoir demandé de justificatif de paiement.

L'analyse du Médiateur

J'ai pu vérifier que la banque fournissait la preuve de la validation de l'opération de paiement par l'utilisation du code confidentiel contrairement aux affirmations de Madame X.

N'ayant aucune raison de douter de la bonne foi de Madame X, j'ai émis l'hypothèse qu'elle avait pensé que l'opération était réalisée en sans contact puisque sur un terminal Sum Up il faut poser la carte sur le boitier pour initier l'opération avant de taper le code sur un clavier tactile.

Faute d'informations sur le contexte de la validation du paiement, je n'étais pas en mesure de déterminer si Madame X avait validé sur la base d'un montant figurant sur un faux terminal ou si l'affichage était peu lisible et qu'elle avait cru lire 34,00 € ou 34.00 € au lieu de 3 400 € puisqu'excepté une virgule ou un point, les chiffres sont identiques.

J'ai exclu la première hypothèse n'ayant aucun élément dans le dossier me permettant de la retenir et j'ai considéré que Madame X avait vraisemblablement validé l'opération sans avoir eu l'intention de régler 3 400 euros puisqu'elle pensait payer 34 euros.

Cela m'a conduit à qualifier l'opération de paiement d'opération non autorisée faute de consentement du payeur sur le montant.

J'ai ensuite cherché à déterminer si Madame X avait fait preuve de négligence grave et j'ai pu constater une imprudence de sa part puisqu'elle avait fait appel à une société de taxi douteuse sur internet au lieu de s'adresser à une compagnie reconnue ce qui aurait évité qu'elle soit la proie d'escrocs.

J'ai également estimé qu'elle n'avait pas dû prêter assez attention au montant qui était indiqué sur le boitier Sum Up qui lui était présenté dans le cadre des manœuvres dont a dû user l'escroc pour amoindrir sa vigilance.

Je n'ai en revanche pas retenu l'argumentation de la banque comme signe de négligence le fait que Madame X n'ait pas exigé un ticket de caisse qui est facultatif puisque depuis le 1er août 2023, les tickets de caisse et les tickets de carte bancaire ne sont plus imprimés automatiquement en vertu de l'article 49 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire-loi AGEC-.

La conclusion du Médiateur

Les négligences relevées que je ne pouvais toutefois considérer comme d'une particulière gravité pour exonérer la banque de remboursement, m'ont conduit à proposer en équité une pondération du montant que la banque devait rembourser à sa cliente.

J'ai donc proposé à la banque de prendre en charge 60% de la somme litigieuse défalquée des 34 euros que Madame X avait eu l'intention de régler outre un geste complémentaire pour la non-application par la banque de l'article L.133-18 du Code monétaire et financier.

J'ai également suggéré qu'un recours soit envisagé contre Sum Up qui doit effectuer un certain nombre de vérifications sur le commerçant équipé, avant de l'agréer puis opérer des contrôles lors de la vie du contrat les liant. ■

Fraude à domicile par un faux artisan

Les faits

J'ai été saisi par l'intermédiaire de la fille de Madame X concernant le refus de la banque de rembourser deux paiements par carte bancaire réalisés sous la contrainte d'un individu.

Cet individu s'est présenté au domicile de Madame X âgée de 92 ans au prétexte de nettoyer sa terrasse ce qu'elle a tenté de refuser mais ce dernier a insisté et prétexté « que cela ne serait pas cher ».

Il a ensuite présenté une facture de 800 € correspondant aux deux opérations de proximité par carte bancaire contestées. L'escroc a refusé que Madame X règle par chèque et elle a accepté de régler ces deux montants sous la contrainte en confiant au commerçant sa carte bancaire, qu'il a inséré dans son TPE Sum Up. Celui-ci lui a ensuite réclamé le code confidentiel pour procéder au règlement, code que Madame X a donné. L'escroc a ainsi pu réaliser les paiements.

Madame X s'est immédiatement rendue chez sa voisine qui a contacté sa fille. Celle-ci s'est chargée de procéder à la mise en opposition de la carte bancaire et une plainte a été déposée pour abus de confiance sur personne vulnérable à l'encontre de l'individu.

La banque a refusé de rembourser sa cliente au motif qu'elle n'avait pas préservé ses données de sécurité personnalisées, ce qui constituait une négligence grave.

L'analyse du Médiateur

J'ai relevé que Madame X semblait avoir été trompée par un tiers ayant abusé de sa vulnérabilité liée à son âge, pour lui faire payer des sommes exorbitantes pour une prestation de service et que la situation semblait s'apparenter à un abus de faiblesse.

J'ai rappelé qu'en ma qualité de Médiateur de la consommation, je ne suis pas fondé à traiter de l'abus de faiblesse qui relève de la justice pénale et qu'il m'incombait, uniquement, d'apprécier l'éventuelle responsabilité de la banque dans l'exécution des opérations contestées.

J'ai ensuite constaté que Madame X n'avait pas donné son consentement à la réalisation des deux opérations de paiement de proximité et n'avait ni inséré son moyen de paiement dans le TPE du commerçant, ni saisi le code PIN confidentiel associé.

Ainsi, en droit, les opérations de paiement contestées devaient être considérées comme des opérations non autorisées qui n'ont pas à être remboursées par la banque puisque sa cliente avait fait preuve de négligence grave en ayant remis sa carte bancaire et divulgué son code à un tiers.

La conclusion du Médiateur

J'ai considéré au regard de la situation particulière de Madame X, âgée et vulnérable du fait que l'individu s'était présenté à son domicile alors qu'elle était seule pour lui proposer une prestation qu'il l'a contrainte à payer un prix manifestement abusif, qu'il paraissait difficile de considérer qu'elle était en mesure de refuser au commerçant la communication de ses données de sécurité personnalisées, dans cette situation contraignante et oppressante.

J'ai invité la banque, en pure équité, à verser un geste correspondant à la moitié de la somme contestée, ce que cette dernière a accepté permettant une issue satisfaisante à ce litige. ■

Gérard

Signalement tardif des opérations contestées

Les faits

Monsieur X a sollicité, en janvier 2023, mon intervention à propos d'un différend qui l'opposait à sa banque, suivant le refus de remboursement de 14 prélèvements qu'il jugeait frauduleux.

Il contestait être à l'origine de ces opérations intervenues au débit de son compte bancaire entre le 5 décembre 2021 et le 16 janvier 2022, soit près de 13 mois auparavant.

Il demandait à sa banque le remboursement de ces « faux ordres de paiement » pour « *défaut de vigilance* », et appuyait sa demande sur les articles L.133-19 et L.561-6 du Code monétaire et financier en faisant valoir que « *La responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du payeur, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées.* ».

La banque estimait que Monsieur X avait effectué lui-même ces opérations, et relevait que d'autres paiements par carte étaient intervenus au débit de son compte sur cette même période, que Monsieur X ne contestait pas.

L'analyse du Médiateur

La banque n'a pas pu justifier que ces opérations avaient été soumises à une authentification forte. Je ne pouvais dès lors pas retenir que les opérations litigieuses avaient été validées par un dispositif permettant à la banque de s'assurer que la saisie effective du code avait été le fait du titulaire de la carte.

Mais Monsieur X n'avait pas mis en opposition sa carte bancaire, et avait contesté les opérations litigieuses en janvier 2023 seulement.

J'ai ainsi observé un manque de vigilance manifeste de la part de Monsieur X lui-même. En effet, ce dernier n'avait remarqué l'existence de ces opérations que treize mois après le premier débit contesté.

À cet égard, il est opportun de rappeler les termes de l'article L.133-17 du Code monétaire et financier qui précisent que le client doit informer sa banque « sans tarder » de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement ou des données qui lui sont liées aux fins de blocage.

La conclusion du Médiateur

Au vu de ces éléments, j'ai proposé que les opérations contestées fassent l'objet d'un geste de la banque, mais ce geste ne pouvait qu'être tempéré par le manque de vigilance de Monsieur X, auquel j'ai rappelé qu'il lui appartient de consulter régulièrement ses relevés de comptes afin d'identifier toutes opérations anormales ou irrégulières et être en mesure de les contester avec toute la célérité requise. ■

Prêt immobilier et crédit à la consommation

Les faits

Monsieur et Madame X ont pris attache avec leur agence bancaire en juin 2020, afin d'exposer un projet immobilier et de solliciter un prêt relais entre la vente de leur maison et l'achat d'un terrain, sur lequel ils souhaitaient construire. La banque leur a cependant proposé un crédit immobilier, sans prêt relais.

En septembre 2021, Monsieur et Madame X étaient informés du refus de leur prise en charge par l'assurance du Groupe bancaire. Leur conseillère les orientait immédiatement vers un courtier, afin de chercher un autre assureur.

Dans l'attente d'une assurance pour leur prêt immobilier, leur conseillère a invité Monsieur et Madame X à signer un prêt personnel de 120 000 € en octobre 2021, afin que leur constructeur démarre les travaux.

En décembre 2021, les clients ont informé la banque qu'un assureur acceptait de les couvrir dans des conditions équivalentes à celles demandées.

Mais en février 2022, la banque a refusé de leur octroyer un prêt immobilier, au motif qu'ils étaient déjà endettés du fait du prêt personnel.

Cette situation a causé à Monsieur et Madame X divers préjudices, notamment le ralentissement des travaux nécessaires pour ce projet immobilier.

L'analyse du Médiateur

La banque a proposé aux clients un crédit de 120 000 euros inadapté à leurs besoins et, de surcroit, non conforme à la réglementation sur les crédits consentis aux consommateurs.

Ce crédit à la consommation pourrait donc encourir une requalification en crédit immobilier, ce qui impliquerait que les informations précontractuelles et la formalisation du contrat n'étaient pas conformes aux dispositions du Code de la consommation, notamment aux articles L313-7 et L313-24. La sanction juridique d'un tel défaut dans le formalisme de l'offre de crédit immobilier est la déchéance du droit aux intérêts, dans la proportion fixée par le juge .

En octobre 2021, le taux d'intérêt moyen des crédits à la consommation était de 3, 51% tandis que le taux d'intérêt moyen des crédits immobiliers était de 1,13%.

Or le taux d'intérêt stipulé au contrat litigieux (1,97%) paraissait davantage se rapprocher de la moyenne des crédits immobiliers que de celle des crédits à la consommation.

Ce constat démontre que la banque a voulu accompagner Monsieur et Madame X indépendamment des contraintes liées à l'octroi des prêts immobiliers.

Cette erreur de qualification les a ensuite privés de la possibilité d'obtenir un financement auprès d'un autre établissement pour finaliser leurs travaux.

La conclusion du Médiateur

J'ai donc proposé :

- que la banque rembourse aux clients le surplus d'intérêts perçus au cours des quatre premières années d'amortissement du prêt ;

- et applique un taux de 1,13% sur les six années suivantes. ■

annexes

04

Informations pratiques pour saisir le Médiateur

Conditions pour saisir le Médiateur

Le Médiateur ne peut être saisi que :

1. par un client d'une banque adhérente au service de médiation (cf. Liste des banques adhérentes en 2024, page 52) ;
2. après avoir fait une demande écrite auprès de son établissement bancaire ; si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou en cas d'absence de réponse dans les deux mois, le Médiateur peut être saisie.
3. si la réclamation est datée de moins d'un an ;
4. si le consommateur est une personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels ;
5. si le litige n'est pas ou n'a pas été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.

Comment saisir le Médiateur

Pour une saisine par courrier postal :

Monsieur le Médiateur auprès de la FBF
CS 151
75422 PARIS Cedex. 9

Les informations utiles et nécessaires à l'étude du dossier sont les suivantes :
- le nom du demandeur ainsi que ses coordonnées postales complètes et lisibles, éventuellement une adresse mail et / ou un numéro de téléphone ;
- le nom complet de l'établissement bancaire et son adresse (pour les mutualistes, préciser la caisse) ;
- la description claire de l'objet du litige et de la demande ;
- la copie de tous les échanges de courriers, courriels, copies d'écran (si des messages ont été envoyés depuis une plateforme Internet), et les copies des contrats et relevés de compte nécessaires à la compréhension du litige.

Ne pas agrafer, ni coller, ni scotcher les pièces jointes. Il est préférable d'éviter d'envoyer des documents originaux.

Pour une saisine en ligne :

Sur le site : https://lemediateur.fbf.fr/ (cliquer sur « saisir le médiateur »), remplir le formulaire et joindre les échanges de courriers, courriels, copies d'écran et les copies des contrats et relevés de compte nécessaires à la compréhension du litige.

L'ajout des pièces annexes est très important pour la bonne compréhension de la demande de médiation.

Liste Des Banques Adhérentes 2024

41829	Al Khaliji France SA
12240	Allianz Banque
23890	Attijariwafa Bank Europe
12548	Axa Banque
41189	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
19229	Banco Sabadell
44729	Banco Santander SA
18089	Bank Audi France
41259	Bank Melli Iran
18769	Bank of China Paris Branch
14879	Bank of India
44269	Bank Saderat Iran
17579	Bank Tejarat
17599	Banque Banorient France (ex. Blom Bank France)
17499	Banque Calédonienne d'Investissement – BCI
12468	Banque Cantonale de Genève (France) SA
41439	Banque Chaabi du Maroc
24659	Banque Chabrières
44149	Banque d'Escompte (Banque Wormser Frères)
17619	Banque de l'Europe Méridionale – BEMO
12149	Banque de Polynésie
11408	Banque de Wallis & Futuna
12879	Banque Delubac & Cie
13149	Banque Edel SNC
18719	Banque Française Commerciale Océan Indien
18869	Banque Française Mutualiste – BFM
11438	Banque Hottinguer
12179	Banque Intercontinentale Arabe – BIA
17959	Banque Michel Inchauspe – BAMI
18569	Banque MISR
40978	Banque Palatine
17679	Banque Populaire SBE
11989	Banque Pouyanne
19069	Banque Richelieu France (ex. Kbl Richelieu Banque Privée)
13579	Banque Saint Olive
17779	Banque SBA
17469	Banque Socredo
16218	Bforbank
16158	BGFIBanque Europe
12249	BMCE Bank International PLC
30004	BNP Paribas
13088	BNP Paribas Antilles Guyane
17939	BNP Paribas Nouvelle Calédonie
41919	BNP Paribas Réunion
40618	Boursorama Banque
23779	Byblos Bank Europe SA
13335	Caisse d'Épargne Aquitaine-Poitou-Charentes
18715	Caisse d'Épargne Auvergne et Limousin
12135	Caisse d'Épargne Bourgogne Franche-Comté
14445	Caisse d'Épargne Bretagne Pays-de-Loire
16275	Caisse d'Épargne Hauts-de-France
14505	Caisse d'Épargne Loire-Centre
13135	Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées
11425	Caisse d'Épargne Normandie
13825	Caisse d'Épargne Rhône-Alpes
12619	Caixa Geral de Depositos
11689	Citibank Europe Plc
18079	CCF
15380	Conservateur Finance
18189	Crédipar
11306	Crédit Agricole Alpes Provence
17206	Crédit Agricole Alsace Vosges
17906	Crédit Agricole Anjou-Maine
14706	Crédit Agricole Atlantique-Vendée
18706	Crédit Agricole Brie-Picardie
17806	Crédit Agricole Centre-Est
14806	Crédit Agricole Centre-Loire
19506	Crédit Agricole Centre-Ouest
11006	Crédit Agricole Champagne Bourgogne
11706	Crédit Agricole Charente Maritime Deux-Sèvres
31489	Crédit Agricole Corporate and Investment Bank (CACIB)
12206	Crédit Agricole Côtes-d'Armor
12906	Crédit Agricole Finistère
12506	Crédit Agricole Franche-Comté
14006	Crédit Agricole Guadeloupe
13606	Crédit Agricole Ille et Vilaine
43799	Crédit Agricole Indosuez Wealth Management

13506	Crédit Agricole Languedoc
16106	Crédit Agricole Lorraine
19806	Crédit Agricole Martinique Guyane
16006	Crédit Agricole Morbihan
16706	Crédit Agricole Nord de France
11206	Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées
18306	Crédit Agricole Normandie-Seine
16906	Crédit Agricole Pyrénées-Gascogne
19906	Crédit Agricole Réunion
18106	Crédit Agricole Savoie
17106	Crédit Agricole Sud Méditerranée
13906	Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes
13106	Crédit Agricole Toulouse 31
19406	Crédit Agricole Touraine-Poitou
14406	Crédit Agricole Val de France
18950	Crédit Municipal d'Avignon
14078	Crédit Municipal de Lille
17620	Crédit Municipal De Nîmes
18450	Crédit Municipal de Roubaix
18169	Crédit Suisse Luxembourg Succursale France
14749	Distingo Bank marque de Banque Stellantis France (ex. PSA Banque France)
42529	Edmond de Rothschild France
13698	Ester Finance Titrisation
17979	Europe Arab Bank SA
18689	Fransabank France SA
14120	Gresham Banque
30004-1	Hello Bank!
30056	HSBC Continental Europe
29333	HSBC Private Banking France (HSBC Private Bank Luxembourg SA)
29333	Hsbc Private Banking France
11833	Industrial and Commercial Bank of China (ICBC) Paris Branch
30438	ING Bank N.V
30628	JP Morgan SE Paris
14989	KEB Hana Bank
30748	Lazard Frères Banque
15628	Mediobanca Premier S.p.A (Chebanca ! S.p.A)
18789	Mega International Commercial Bank Co.LTD.
24599	Milleis Banque (ex. Barclays Bank)
19973	Mirabaud & Cie (Europe) SA Succursale France
16989	Mobilis Banque
30478	Monte Paschi Banque SA
41249	MUFG Bank Ltd. (ex. Bank of Tokyo-Mitsubishi Ufj)
20433	N26 Bank Ag, succursale France
41639	National Bank of Kuwait France SA
18919	Natixis Wealth Management (ex. Banque Privée 1818)
27133	Neuflize/OBC/ABN AMRO Bank N.V.
45850	Oddo BHF SCA
18370	Orange Bank
15068	Pictet & Cie (Europe) SA
13188	Portzamparc Sa
17919	Qatar National Bank
43789	Quilvest Banque Privée
11188	RCI Banque
13369	Rothschild Martin Maurel
16788	Santander Consumer Banque
30003	Société Générale
18319	Société Générale Calédonienne De Banque
15178	Sogelease BDP
28533	Solaris SE
11238	Swisslife Banque Privée
31233	Trade Republic Bank
43849	Tunisian Foreign Bank
30758	UBS (France) SA
7025677	Ufifrance Patrimoine SAS
19570	Union Financière de France Banque (UFF)
14633	Western Union International Bank

Les informations suivantes sont disponibles sur notre site internet et plus encore

www.lemediateur.fbf.fr

- Conditions générales de la médiation auprès de la FBF pour les particuliers
- Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

Crédits photos : Istock ArLawKa AungTun / AdobeStock / Tito Jovic

www.lemediateur.fbf.fr

Le Médiateur auprès de
la Fédération bancaire française

CS 151 - 75 422 Paris Cedex 09

lemediateur