



Rapport d'activité 2021



le mediateur

LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE





sommaire

2

Le mot de la Médiatrice

6

Les chiffres clefs en 2021

12

Cas pratiques

34

Recommandations :
Comment se prémunir
des escroqueries

38

Focus :
Les contestations
d'opérations de paiement

Le mot de la médiatrice



Marie-Christine Caffet

Médiatrice auprès
de la Fédération bancaire française (FBF)
depuis le 1^{er} octobre 2018

Malgré les mesures de restriction des contacts, rendues nécessaires par la persistance de la pandémie, l'année 2021 a connu, sur le plan de la Médiation bancaire auprès de la Fédération bancaire française, la reprise des dépôts de dossiers, dont plus de la moitié sont effectués désormais en ligne, via le formulaire accessible depuis le site internet www.lemediateur.fbf.fr.

L'augmentation des saisines s'explique essentiellement par l'adhésion de nouveaux établissements dont le poids dans l'activité de banque de détail est important. Le service a reçu près de 10 000 demandes, dont près de 40 % étaient recevables, c'est-à-dire avaient été déposées auparavant auprès des établissements mais sans y avoir obtenu une réponse satisfaisante, ou parfois sans avoir eu de réponse.

La médiation a instruit, traité ou permis de trouver une solution dans plus de 3 000 dossiers.

Les sujets portés en médiation montrent l'importance des litiges sur les paiements à distance

Comme en 2020, les litiges les plus courants ont porté sur les moyens de paiements (vols de chèques envoyés par courriers, escroqueries diverses aux paiements par cartes et virements...), alors que les différends concernant la tarification s'avèrent de plus en plus rares. La mise en place de l'authentification forte des opérations de paiement à distance est largement déployée depuis la fin du printemps 2021 ; elle est désormais la règle.

On trouvera dans ce rapport un chapitre de recommandations que je fais aux banques et aux consommateurs pour empêcher que ne prospèrent de nouvelles formes de fraudes, encore plus sophistiquées, reposant sur des usurpations d'identités numériques (faux sites de vente en ligne) téléphoniques (appels de spoofing utilisant le numéro de téléphone et l'identité du conseiller bancaire), des détournements de RIB/IBAN reçus par les consommateurs dans leur messagerie personnelle...

La recherche de l'instantanéité des paiements semble aujourd'hui être la marque des innovations technologiques. Elle a pour conséquence

de rendre plus complexes les manipulations à faire sur les instruments de paiements, sans toujours offrir la robustesse nécessaire pour éviter des détournements par inadvertance ou par des proches : si l'authentification forte permet à la Banque de mieux identifier l'autorisation effective du payeur, au moyen de deux facteurs indépendants, elle ne peut bloquer le détournement de ces systèmes par des personnes y ayant accès à cause d'une imprudence de leurs propriétaires légitimes. Il y a une nette augmentation des escroqueries consécutives à des appels frauduleux mais aussi une progression de ce qui ressemble à des fraudes « relationnelles » émanant vraisemblablement de proches (« relationship fraud » disent les anglo-saxons), qui connaissent et utilisent les données de sécurité personnalisées et les supports de paiements (smartphones, appareils équipés de portefeuilles électroniques...).

J'attire aujourd'hui l'attention des établissements bancaires et des prestataires de services de paiements sur la nécessité d'intégrer dans leurs outils de détection des risques et leurs procédures le « facteur humain » : l'abus de confiance, la crédulité voire la légèreté des comportements ont des conséquences lourdes pour les victimes d'escroqueries. Sans que les banques en soient à l'origine, elles doivent cependant

faire tout leur possible, au titre de la surveillance des mouvements affectant les comptes de leurs clients, pour détecter les événements atypiques (par exemple, le ré enrôlement du système d'authentification suivi d'une série d'opérations de paiement carte ou d'un ajout d'IBAN donnant lieu à des virements.), voire limiter les préjudices résultant des imprudences répétées de consommateurs de toutes catégories.

On constate de grandes disparités selon les établissements, en matière de nombre de dossiers recevables

Certaines banques (de toutes tailles) atteignent un pourcentage de recevabilité élevé, montrant que plus de la moitié des dossiers déposés avaient été traités en préalable par leurs « services réclamations », le recours au Médiateur s'inscrivant en fin de parcours, en cas de réponse insatisfaisante.

Force est de reconnaître que le nombre d'avis favorables au consommateur est alors moins élevé, puisque n'arrivent au stade de la médiation que des dossiers déjà instruits et ayant fait l'objet, quand c'est possible, d'une proposition de solution. J'ai noté que beaucoup de ces réclamations non satisfaites relèvent d'incompréhensions de la réglementation des produits, qu'il s'agisse de fiscalité ou de dispositions du code civil, de la consommation, du code monétaire et financier.

En sens inverse, lorsque le pourcentage de recevabilité est le plus bas (certains établissements sont en dessous de 25% de dossiers recevables), cela témoigne d'une méconnaissance des consommateurs des voies de traitement de leurs réclamations; dans ces circonstances, les dossiers qui arrivent en médiation, après avoir été réorientés auprès du professionnel

dans un premier temps, montrent souvent des litiges révélateurs de manquements et qui appellent des remboursements ou des gestes financiers de réparation. Je propose aussi des gestes commerciaux, en équité, pour essayer de renouer les relations entre les parties.

Les propositions issues de la concertation entre professionnels et associations de consommateurs, menée sous l'égide du Comité consultatif du secteur financier en 2021, devraient aboutir à faire progresser le taux de recevabilité dans tous les établissements. Paradoxalement, mieux seront traités les litiges et plus précocement, moins il sera aisé de trouver une solution viable entre les parties : mais c'est là tout l'enjeu pour le secteur bancaire, que de franchir un cap décisif permettant aux consommateurs de recevoir une réponse rapide et bien instruite, lorsqu'ils sont mécontents.

Pour la Médiation, cela entraînera la réception de dossiers de plus en plus complexes et comportant des litiges de plus en plus difficiles à résoudre, en droit.

La médiation est-elle en rupture ou en continuité du parcours client ?

La grande différence entre les professionnels de tous horizons ayant mis en place un service de médiation de la consommation et le cas spécifique du secteur bancaire est que, même lorsqu'il saisit le médiateur, le consommateur reste dans l'écrasante majorité des cas le client de sa banque : il y détient généralement de nombreux produits de toute nature (dans beaucoup de situations : un compte courant, un crédit, un livret, un PEL/CEL, un contrat d'assurance, une carte bancaire, un chéquier, un découvert, un espace en ligne, un service d'alerte, des services d'épargne, voire un PEA...).

Si le mécontentement porte fréquemment sur plusieurs de ces contrats, le consommateur **reste toutefois en relation quotidienne avec sa banque pendant tout le temps de traitement de sa demande de médiation** : chaque fois qu'il paie un achat, consulte son compte, règle une mensualité, est prélevé d'une dépense d'énergie... ; bref, hormis les cas (relativement rares) de ruptures de relations à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, il y a continuité de la relation contractuelle et des conventions multiples qui les lient. Même les consommateurs manifestant un comportement de « nomadisme bancaire » sont aussi tributaires de cette poursuite de relations : un client de banque est en effet le créancier du professionnel et son débiteur, ce qui change tout.

C'est la grande différence avec les autres litiges de consommation les plus courants : par exemple, lorsqu'un consommateur est mécontent d'une prestation d'une agence de voyage, ou d'un produit acheté dans une enseigne, il en demande réparation et n'est pas lié avec le professionnel autrement que par ce litige spécifique. La relation s'arrête là : les principaux griefs portent ainsi sur les conditions d'exécution d'un contrat ou l'équilibre des clauses de ce contrat, la résolution n'emportera pas d'office ou le plus souvent la reprise de relations interrompues.

Ainsi, lorsqu'un consommateur a recours à la Médiation bancaire, il manifeste le besoin d'avoir un interlocuteur distinct de sa banque pour pouvoir lui exposer les raisons de son insatisfaction et demander l'indemnisation de ce qu'il estime être un préjudice dont celle-ci porte la responsabilité, mais généralement il continue d'utiliser les services de sa banque.

C'est pourquoi l'indépendance du Médiateur bancaire est aussi sensible et doit pouvoir être évidente.

Pour cela, au-delà d'engagements affichés et de contrôles des régulateurs, il faut que l'instruction des dossiers de médiation :

- repose sur une équipe de juristes et d'analystes distincte et étanche de celle des banques,
- s'appuie sur une compétence professionnelle reconnue et une expertise élevée de cette équipe,
- se déroule en pleine confiance des parties, dont la bonne foi est présumée.

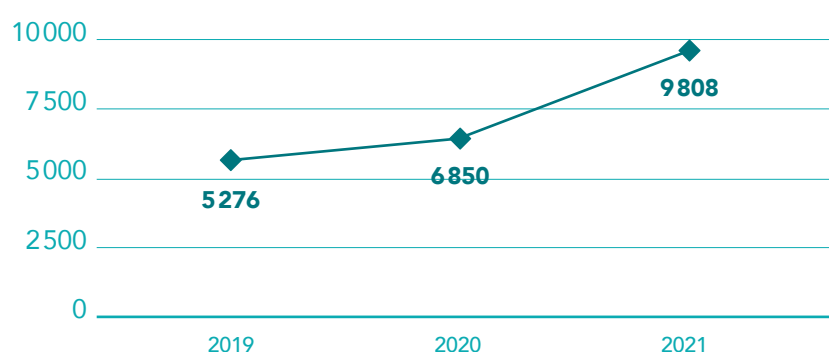
Rupture ou continuité du parcours client : l'équation ne peut se poser ainsi. Le recours à la médiation est un moment de rupture de confiance entre le consommateur et le professionnel, il n'est pas synonyme de rupture du contrat et des relations à venir. ◆

Les chiffres clefs en 2021

► Les demandes de médiation reçues en 2021

La progression constante du nombre de dossiers reçus s'explique principalement par l'adhésion de nouveaux établissements, dont certains de taille importante. **Cette augmentation est de 43%** par rapport à 2020 : **près de 10 000 saisines** ont été reçues en 2021.

Nombre de dossiers reçus :



► Le traitement des demandes de médiation en 2021

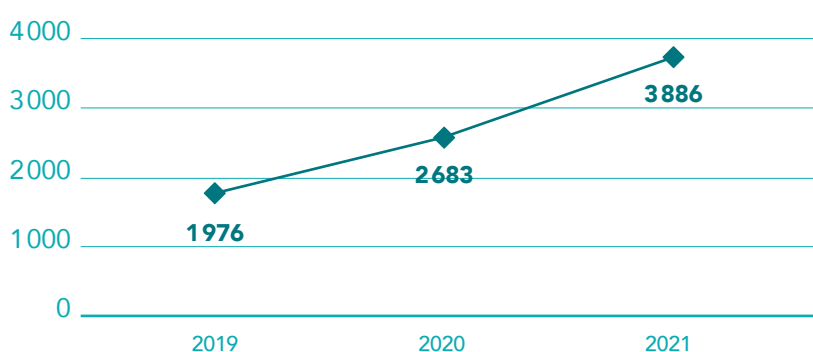
- **26 dossiers ont été déclarés inéligibles**, c'est-à-dire qu'ils ne concernaient pas un consommateur. Il s'agit souvent de SCl, qui sont des structures juridiques ayant une personnalité morale, même lorsqu'elles ont une vocation patrimoniale.
- **4 735 saisines étaient irrecevables** en raison de leur non-conformité aux critères posés par la loi.

Saisines précoces, avant le recours au professionnel	4559
Saisines abusives ou infondées	2
Litiges déjà examinés ou en cours d'examen par un autre médiateur ou un juge	46
Saisines déposées dans un délai supérieur à un an depuis la réclamation auprès du professionnel	44
Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur	84

- **3 027** dossiers ont été résolus grâce à l'action de la médiatrice.
- Cette année pour la première fois, **dans 5 cas**, le professionnel a refusé d'entrer en médiation. Par ailleurs, l'une des parties s'est retirée du processus de médiation **dans 35 dossiers**.
- **Dans 4 dossiers**, tous portant sur le même objet, la Médiatrice a estimé que son impartialité pouvait être contestée car il s'agissait de litiges portant sur une opération financière qui a fait l'objet d'une présentation au Collège de l'AMF dont elle est membre. Elle s'est donc déportée au profit de la Médiatrice de l'AMF.
- **1 209** dossiers n'ont pas été traités car ils concernaient un autre médiateur (587), ou parce que le nom de la banque n'était pas indiqué (74), ou parce que le dossier était déposé en double (290), ou enfin parce que les parties n'ont pas répondu aux demandes d'informations et de pièces (258).

Le nombre de dossiers recevables et pouvant entrer en médiation ne cesse d'augmenter en nombre. **Le pourcentage par rapport au nombre de dossiers reçus est stable (39%) :**

Nombre de dossiers recevables :



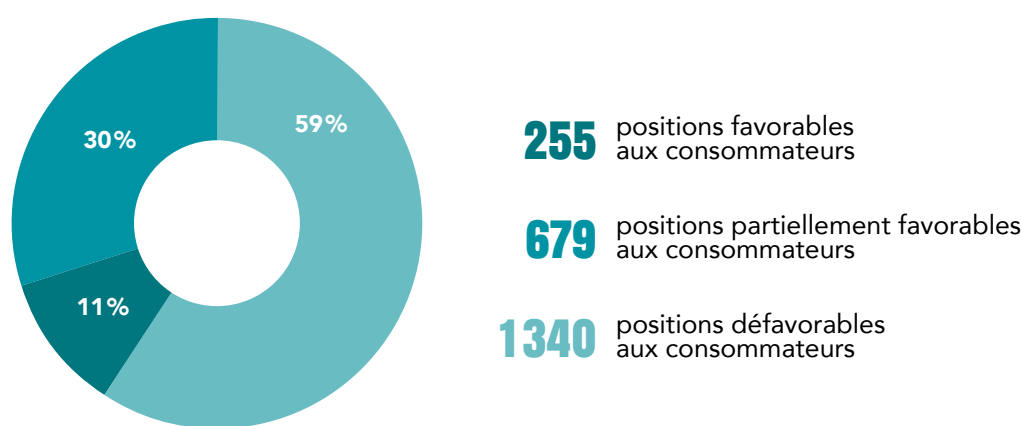
Toutefois, de grandes disparités existent : plus de 50% des dossiers des clients de certains établissements sont recevables, témoignant d'une amélioration constante de l'efficacité de leur organisation du traitement des réclamations. Dans ces cas-là, la saisine de la médiation est la conséquence d'une insatisfaction du consommateur devant la réponse que leur a faite l'établissement.

Par contre, un grand établissement en ligne a un taux de recevabilité inférieur à 20%.

► L'action de la Médiatrice a permis de résoudre 3 027 différends

753 dossiers ont fait l'objet d'un règlement amiable entre les parties grâce à la saisine de la Médiatrice.

2 274 positions de la Médiatrice ont été envoyées aux parties.



Par rapport à l'année dernière, **on note une forte augmentation des positions partiellement favorables aux consommateurs (qui passent de 24% à 30%)**. Ceci s'explique en particulier par la nature des dossiers, notamment les saisines pour escroqueries, dans lesquelles les responsabilités peuvent être partagées.

Cela trouve aussi son explication dans le contenu de certaines saisines, qui comportent souvent plusieurs demandes, dont certaines ne peuvent être satisfaites en totalité. Il arrive aussi que le préjudice allégué soit chiffré de manière disproportionnée ou qu'il ne soit pas déterminable.

Enfin, l'équité appelle de plus en plus fréquemment un geste commercial, qui est notamment pris en compte dans les dossiers où la responsabilité de l'établissement de crédit n'est pas engagée en droit mais où les circonstances et le profil du consommateur peuvent le justifier.

Une analyse détaillée de l'orientation de l'avis de la Médiatrice par type de litige fait ressortir, par exemple, qu'en matière d'assurance, de crédit, de placements financiers ou de tarification, **il y a quasiment autant de positions défavorables que partiellement favorables aux consommateurs**. Dans ces dossiers, les responsabilités des deux parties sont souvent engagées. On peut aussi noter qu'en matière de moyens de paiement, **36% des dossiers** sont favorables ou partiellement favorables aux consommateurs.

Nombre de dossiers :

Thème	Proposition défavorable au client	Proposition favorable au client	Proposition partiellement favorable au client	Total
Assurance	44	17	40	101
Autres	38	8	35	81
Compte	106	30	63	199
Crédit	117	26	103	246
Épargne	28	10	11	49
Fiscalité	-	-	3	3
Inconnu	2	1	2	5
Moyens de paiement	947	155	367	1469
Placements financiers	14	5	15	34
Tarification	44	3	40	87
Total	1 340	255	679	2 274

► La réponse des parties aux propositions de la Médiatrice

- Les banques, depuis 3 ans, acceptent de plus en plus fréquemment les positions de la Médiatrice favorables ou partiellement favorables aux consommateurs :

70% en 2019, **72%** en 2020 et **74%** en 2021.

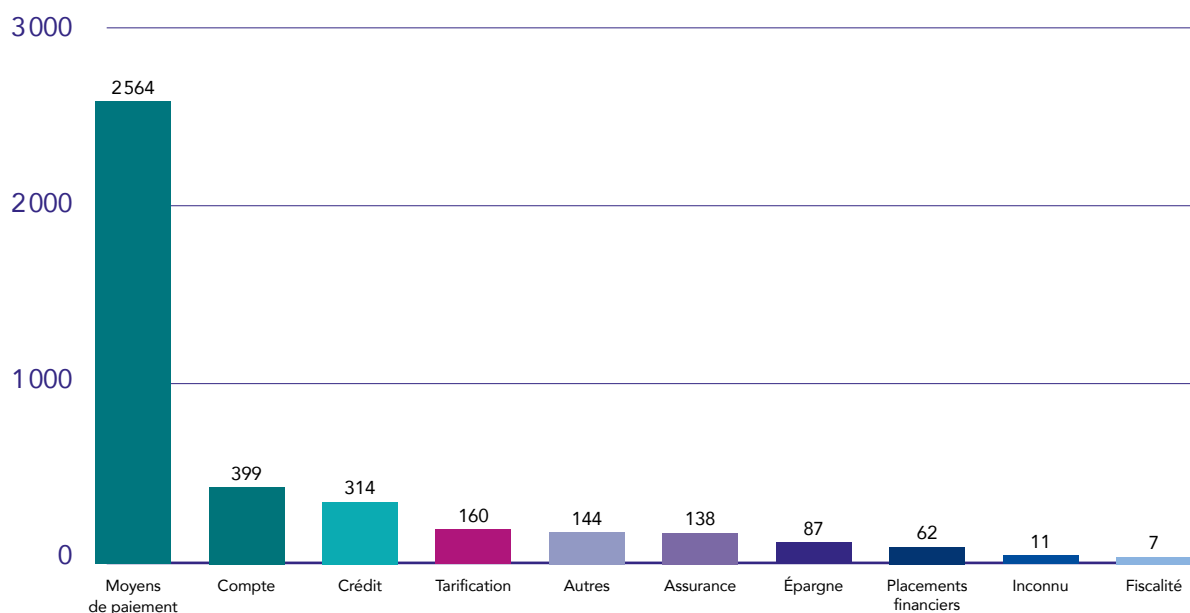
Le taux de rejet, qui s'établit à 22%, est invariable depuis 3 ans.

- L'accord des consommateurs aux propositions qui leur sont favorables ou partiellement favorables est stable depuis 3 ans :

70% en 2019, **69%** en 2020 et **71%** en 2021.

Le taux de rejet est également relativement stable à 10% en 2019, 12% en 2020 et 9% en 2021.

► Les sujets de mécontentement des consommateurs



Le pourcentage de litiges portant sur les moyens de paiement, c'est-à-dire principalement sur les situations de fraudes et d'escroqueries, s'est encore alourdi, **passant de 55% en 2020 à 66% des dossiers recevables en 2021.**

► Les enjeux financiers

- Montants des préjudices estimés par les consommateurs

Nombre de dossiers :

Estimation financière	2020	2021
< à 500€	477	609
de 500 à 1 000€	408	557
de 1 000 à 5 000€	705	1 200
de 5 000 à 10 000€	117	236
> de 10 000€	197	270
Sans estimation financière	131	161
Inconnu	648	853
Total	2 683	3 886

- Montants proposés par la Médiatrice

Montant accordé	Nombre de dossiers	Moyenne des montants accordés
< à 500€	534	167,46
de 500 à 1 000€	157	691,51
de 1 000 à 5 000€	198	2 038,44
de 5 000 à 10 000€	29	6 596,60
> de 10 000€	16	42 729,75

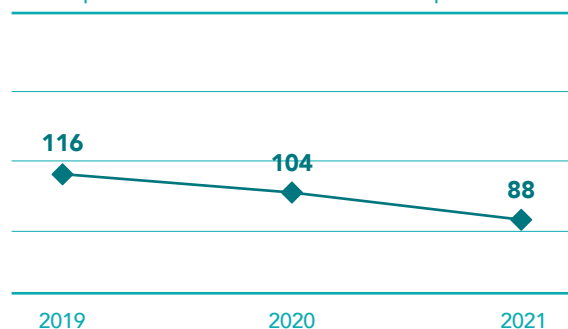
► Les délais de traitement

En moyenne, il s'est écoulé **13 jours avant l'envoi du courrier** indiquant aux consommateurs la suite qui sera donnée au dépôt de son dossier, la Médiatrice lui notifiant ainsi la recevabilité ou la nécessité de saisir au préalable le professionnel, voire un autre médiateur.

Une fois le dossier complété par les éléments de la banque, les parties ont reçu la position de la Médiatrice dans un **délai moyen de 88 jours**, en nette amélioration par rapport à 2020.

Les délais sont en constante amélioration depuis 4 ans, quel que soit le point de départ du délai de 90 jours :

Délais de traitement à réception des éléments de la banque



Délais de traitement à réception de l'envoi de la notification de recevabilité

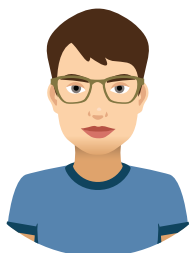


Cas pratiques

ASSURANCE



► Le devoir de conseil en matière de commercialisation de contrat d'assurance



Thomas

Les faits

Monsieur X avait souscrit auprès de sa banque un prêt immobilier sur 25 ans en vue d'acquérir un appartement.

Quelques jours après son acquisition, un incendie détruisit son bien. Monsieur X se rendit alors auprès de son agence bancaire pour déclarer son sinistre et ainsi obtenir une prise en charge au titre de son contrat d'assurance habitation.

Néanmoins, la banque a refusé d'instruire le sinistre de Monsieur X au motif qu'il ne disposait pas d'un contrat d'assurance habitation au moment de l'incendie.

Monsieur X m'a saisi considérant que son établissement bancaire avait manqué à son devoir

de conseil en ne lui proposant pas de souscrire un contrat d'assurance habitation le couvrant pour ce type de sinistre.

L'analyse de la médiatrice

Auparavant, les offres de prêts immobiliers mentionnaient que l'emprunteur était dans l'obligation de souscrire une assurance habitation incluant l'incendie.

Or, à la suite de recours divers, demandant que le coût de cette garantie incendie soit isolé dans l'offre de prêt et intégré dans l'assiette du TEG, les contrats de prêt proposés par les établissements bancaires n'imposent plus désormais la souscription d'une assurance incendie. Celle-ci étant devenue facultative, elle n'a plus à être intégrée dans le TEG.

Désormais, les offres de prêt ne font que recommander à l'emprunteur de souscrire une assurance multirisques habitation comprenant le risque incendie. Il revient au notaire d'informer l'acquéreur de la nécessité de souscrire une telle assurance.

Le caractère facultatif de cette assurance est cependant sans incidence sur l'obligation précontractuelle de conseil qui pèse sur tout intermédiaire commercialisant un contrat d'assurance. Je rappelle que pour qu'un contrat d'assurance de groupe soit considéré comme légalement valide, il faut qu'il y ait un consentement sain et sans vice entre le distributeur du produit d'assurance (la banque qui agit en sa qualité d'intermédiaire d'assurance) et l'assuré souscripteur (Monsieur X). À cet effet, l'article R.520-2 du Code des assurances précise que la preuve de la délivrance du conseil appartient à l'assureur ou à son intermédiaire.

Il résulte des faits de l'espèce qu'il n'avait pas souscrit de contrat d'assurance et n'avait pas donné suite aux indications de sa banque, qui ne lui avait pas proposé de contrat.

Dès lors, il lui incombait de se rapprocher de l'assureur de son choix en vue de souscrire un contrat d'assurance habitation qui aurait pris effet à compter de la signature chez le notaire.

Toutefois, lorsqu'il existe une garantie du prêt sous forme de caution émanant d'un établissement financier ou d'assurance, la Loi du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union Européenne (DDADUE) en matière économique et financière a ajouté une obligation de vérification de l'existence d'une assurance habitation pendant toute la durée du crédit. À défaut, en l'absence d'une telle vérification, la garantie est suspendue.

Les conclusions de la Médiatrice

L'assurance habitation n'étant pas définie comme un élément obligatoire pour l'octroi du prêt, le devoir de conseil ne peut être invoqué en la circonstance. Il appartenait à Monsieur X de souscrire une assurance habitation-incendie pour son bien.

En l'espèce, j'ai considéré que la responsabilité de la banque ne pouvait être engagée sur le fondement du manquement à son devoir de conseil. ♦

► Liquidation PER



Alexandre

Les faits

Monsieur X s'est vu refuser le transfert des fonds de deux Plans d'Épargne Retraite Populaire (PERP) vers un Plan d'Épargne Retraite (PER) nouvellement ouvert. Il expliquait que sa demande de transfert avait été faite avant la signature de l'acte de vente de sa nouvelle résidence et qu'il souhaitait pouvoir bénéficier d'une sortie anticipée de son PER dans le cadre de son acquisition.

Monsieur X demandait alors le déblocage des fonds épargnés sur son PER, puisque celui-ci aurait dû être ouvert antérieurement à l'achat de sa résidence principale dès lors que sa demande de transfert était antérieure à l'acquisition.

La banque arguait quant à elle qu'elle ne pouvait procéder au déblocage des fonds dès lors que l'acquisition de la résidence principale avait été faite avant l'ouverture du PER.

L'analyse de la médiatrice

J'ai rappelé les dispositions en matière de déblocage des fonds pour les PERP et les PER lors de l'achat d'une résidence principale. J'ai constaté que, dans la situation décrite, Monsieur X ne remplissant pas les conditions de déblocage des fonds d'un PERP, il les remplissait pour le PER. Il était donc bien fondé à solliciter le transfert de ces PERP vers un PER afin de profiter des règles plus souples du PER.

J'ai cependant souligné qu'au regard des dispositions de l'article L. 224-4 du Code Monétaire

et Financier, le déblocage des fonds devait impliquer d'une part l'existence d'un PER préalablement à l'acquisition d'une résidence principale et d'autre part l'affectation des fonds de ce PER à cette acquisition.

Par ailleurs, j'ai précisé que le fait générateur permettant de dater l'acquisition d'une résidence principale correspondait à la date de signature de l'acte de vente.

Au regard des faits exposés les conditions permettant d'effectuer le déblocage des fonds n'étaient plus réunies, l'acquisition de la résidence principale ayant été faite antérieurement à l'ouverture du PER et à l'affectation des fonds. J'ai cependant retenu qu'il convenait d'examiner l'éventuelle responsabilité de la Banque dans le non-traitement en temps et en heure de la demande de Monsieur X. Pour ce faire, j'ai examiné les termes contractuels des PERP et notamment leur délai de transfert.

Il s'avère que le délai de traitement énoncé pour ce type de demande était de trois mois et que le délai imparti par Monsieur X entre sa demande de transfert et la date d'acquisition de sa résidence principale était de quelques jours. J'ai souligné qu'en l'occurrence le délai exigé par Monsieur X n'était pas, en tout état de cause, un délai raisonnable aux fins du traitement de sa demande.

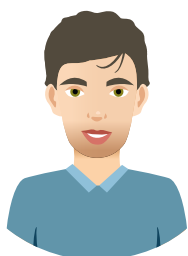
Les conclusions de la Médiatrice

La Banque n'engageait pas sa responsabilité en refusant de procéder au déblocage des fonds dès lors que les conditions réglementaires de ce déblocage n'étaient plus réunies. Par ailleurs la Banque n'engageait pas non plus sa responsabilité dans le non-traitement de la demande de Monsieur X dans les délais très restreints imposés par ce dernier. ♦

FRAUDE / ESCROQUERIE



► Fraude au réenrôlement d'un procédé d'authentification forte



Antoine

Les faits

Monsieur X souhaite obtenir le remboursement de cinq opérations intervenues au débit de son compte bancaire pour un montant de 2100€. Il a été contacté par SMS par un tiers l'informant être désireux d'acheter des biens mis en vente sur un site en ligne.

À cette fin, Monsieur X a reçu un autre SMS contenant un lien sur lequel il a cliqué et a renseigné ses coordonnées bancaires afin soi-disant de pouvoir récupérer le paiement de l'acheteur.

Après avoir transmis ces données, Monsieur X a précisé avoir reçu un message de son établissement bancaire l'informant que son système d'authentification forte avait été enregistré sur un nouvel appareil.

Par la suite, Monsieur X a constaté le débit de cinq paiements. À ce titre, il sollicite le remboursement des opérations effectuées à son insu.

L'analyse de la Médiatrice

Les faits énoncés par Monsieur X semblent être constitutifs d'une escroquerie prenant la forme d'un *smishing*, qui est une méthode d'hameçonnage semblable au phishing mais s'opérant via le service de messagerie de téléphonie mobile SMS.

S'agissant d'une escroquerie, cela relève du droit pénal. En qualité de Médiatrice de la consommation, il me revient toutefois d'apprécier l'éventuelle responsabilité de la banque dans l'exécution des opérations de paiement contestées.

La jurisprudence actuelle en matière d'hameçonnage qui peut être appliquée au smishing, c'est-à-dire à l'hameçonnage par SMS prévoit que la négligence grave pourra être retenue contre un client en cas de manquement aux obligations résultant notamment de l'article L.133-16 du Code monétaire et financier, s'il communique délibérément ses données de sécurité personnelles et confidentielles à un tiers : « *dès qu'il reçoit un instrument de paiement, l'utilisateur de services de paiement prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées* ».

J'ai bien noté que Monsieur X était déjà muni du dispositif d'authentification forte depuis longtemps.

La Banque explique que ce dispositif a été modifié le jour où les opérations contestées ont eu lieu.

Ceci s'explique par le fait qu'en ayant communiqué ses données d'accès à son compte ainsi que le code associé à son dispositif d'authentification forte, Monsieur X a permis au fraudeur d'installer ledit dispositif sur son propre téléphone, pouvant ainsi aisément valider les opérations contestées en lieu et place de Monsieur X.

Cependant, j'ai pu relever que la Banque a alerté Monsieur X, via un SMS, de la modification de son dispositif d'authentification forte. Cette alerte constitue une très importante mesure de prévention des fraudes qui aurait dû interpeller Monsieur X.

Toutefois, il aurait sans doute été nécessaire que cette substitution d'appareil fasse aussi l'objet d'une temporisation ou d'un blocage temporaire préservant ainsi les intérêts de son client.

Les conclusions de la Médiatrice

En l'espèce, Monsieur X pensait récupérer le paiement de la vente des biens, toutefois il a contribué à la réalisation de son préjudice, faute d'avoir pris toutes les mesures raisonnables

pour préserver la confidentialité de ses données et a malheureusement permis au fraudeur de détourner son propre dispositif de sécurité, à son détriment.

Ainsi, en droit j'ai considéré que la banque n'engageait pas sa responsabilité en refusant d'accéder à la demande de Monsieur X, celui-ci ayant malheureusement permis les manœuvres frauduleuses ayant abouti à son préjudice.

Cependant, en équité, j'ai considéré que l'absence de temporisation et /ou de vérification concernant la possession de l'appareil où l'escroc a réinstallé le système d'authentification forte avait entraîné une perte de chance pour Monsieur X, donnant lieu à un geste commercial. ♦

► Lorsque la Banque est elle-même victime d'un vishing



Marine

Les faits

Mademoiselle X m'explique qu'elle avait reçu un mail puis, postérieurement, un sms de sa banque et enfin un appel téléphonique à 2 heures du matin, qu'elle pensait provenir du service des fraudes de sa banque et auquel elle a demandé l'opposition de sa carte bancaire. Lorsqu'elle a rappelé le service d'opposition de la banque à

6 heures du matin, elle s'est étonnée de constater que l'opposition n'avait pas été enregistrée, car pendant ce laps de temps, des opérations de paiement frauduleuses étaient passées sur son compte.

Or, ce n'était pas le service fraude de la banque qui avait appelé Mademoiselle X mais un escroc qui lui avait préalablement envoyé le mail de phishing auquel elle avait répondu. Au cours de l'appel frauduleux, il lui avait demandé de lui donner les coordonnées téléphoniques contenues dans le sms d'alerte de sa banque, qui lui notifiait le blocage des opérations.

Par ailleurs, la Banque indiquait que les opérations se présentant sur le compte de Mademoiselle X lui paraissant suspectes, elle les avait bloquées dans un premier temps, afin d'informer sa cliente par sms et lui demander de confirmer ces paiements. Sa cliente lui ayant confirmé ses achats, les paiements ont été débloqués et exécutés.

L'analyse de la Médiatrice

En transmettant les données d'accès à son espace en ligne via le lien contenu dans ce

courriel, Mademoiselle X avait manifestement été la cible d'une escroquerie.

Mais il s'avère que ce n'est pas elle qui avait confirmé les achats : le fraudeur, muni des informations personnelles de Mademoiselle X grâce à l'accès à son espace en ligne, a appelé la banque à 2 heures 30 du matin afin de débloquer les opérations. Le collaborateur qui a reçu cet appel très matinal a scrupuleusement déroulé le process mis en place par l'établissement pour s'assurer que la personne qu'elle avait au téléphone était bien son client. Malheureusement, toutes les réponses aux questions d'identification posées étaient accessibles dans l'espace en ligne que consultait le fraudeur. J'ai ainsi constaté que la banque elle-même avait été victime de vishing et qu'elle avait fait preuve d'im-

prudence en débloquant le compte en pleine nuit à la demande de l'escroc même si celui-ci avait pu répondre à de nombreuses questions.

J'ai déploré que la banque ait obtempéré aux injonctions de l'escroc en pensant qu'il s'agissait de sa cliente Mademoiselle X et débloqué les opérations, sans par exemple poser de questions secrètes, auxquelles seule sa cliente aurait pu répondre.

La conclusion de la Médiatrice

J'ai recommandé que la banque prenne en charge la moitié du préjudice, considérant que les deux parties avaient été abusées de la même manière par le fraudeur et avaient, selon le droit, fait preuve de négligence grave. ♦

► Enregistrement frauduleux d'une carte bancaire sur un wallet



Alexandre

Les faits

Monsieur X s'est vu refuser le remboursement de plusieurs opérations de paiement par carte bancaire intervenues par le biais d'un wallet (par exemple Apple Pay/Samsung Pay/Google pay...) installé sur un téléphone. Monsieur X indiquait ne pas utiliser de service de paiement

par téléphone et ne se souvenait pas avoir transmis une quelconque information permettant l'enregistrement de sa carte bancaire à cette fin. Il reconnaissait toutefois avoir reçu un SMS de confirmation de cet enrôlement.

La banque arguait que l'enregistrement de la carte bancaire de Monsieur X sur le wallet avait été faite sur le téléphone d'un tiers, grâce à la saisie d'un code reçu par SMS sur la ligne téléphonique de Monsieur X et qu'il était également nécessaire d'avoir renseigné au préalable l'intégralité des coordonnées de la carte bancaire dont il était titulaire.

L'analyse de la Médiatrice

J'ai rappelé le fonctionnement de ces wallet. Ces services de paiement répondent aux exigences de sécurité et utilisent un système d'authentification forte, lequel repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments indépendants l'un de l'autre et appartenant aux catégories :

- connaissance (codes connus uniquement de l'utilisateur),
- possession (un téléphone portable par exemple),
- inhérence (empreinte digitale, reconnaissance faciale par exemple).

En effet, le téléphone devient un instrument de paiement lorsqu'il est utilisé pour effectuer des achats à partir de ces wallet, et permet de valider un paiement. L'authentification forte repose sur la possession de l'appareil sur lequel est enregistré le wallet et la connaissance du code de déverrouillage de ce téléphone ou tablette (ou encore par inhérence lorsque le déverrouillage est effectué par données biométriques).

J'ai rappelé que l'installation de ce type de service de paiement nécessitait la saisie des données recto-verso de la carte bancaire utilisée ainsi que celle d'un code envoyé par SMS sur la ligne téléphonique du titulaire de la carte bancaire. Une fois ces deux conditions remplies, la carte bancaire apparaît dans le wallet et peut être utilisée par le biais du téléphone ainsi équipé.

En l'espèce aucune explication n'était avancée quant aux circonstances de l'enregistrement de la carte bancaire dans le wallet et sur la manière dont les données de la carte bancaire avaient pu être portées à la connaissance d'un tiers aux fins d'enregistrer cette dernière sur un téléphone n'appartenant pas à Monsieur X.

Ce dernier réfutait avoir reçu par SMS le code nécessaire à la finalisation de l'installation de la carte bancaire dans le wallet du tiers. La Banque m'apportait cependant la preuve des SMS envoyés sur le numéro de téléphone de Monsieur X (l'un contenant le code d'installation, l'autre attestant de la bonne installation). Monsieur X ne m'apportait pas la preuve d'un dysfonctionnement de son téléphone portable et ne me soutenait pas l'avoir égaré. Par ailleurs, un courriel avait été envoyé par la Banque à l'adresse électronique connue de Monsieur X afin de l'informer de l'installation du service de paiement par wallet.

Il existait ainsi un faisceau d'indices permettant d'attester de l'implication de Monsieur X dans l'enregistrement de sa carte bancaire sur le wallet d'un tiers étant donné qu'il avait été le seul destinataire du SMS contenant le code, qu'il avait été interpellé par le SMS de confirmation et qu'il était demeuré en possession de son téléphone.

J'ai toutefois noté que la seule saisie des données de la carte puis du code que Monsieur X avait reçu par SMS avait pu finaliser cet enregistrement et regretté que cela n'ait pas nécessité deux codes de validation indépendants, à l'instar de la plupart des processus d'installation des systèmes d'authentification forte mis en place par les Banques. J'ai ainsi invité la Banque à examiner les moyens de mieux vérifier la légitimité des enregistrements de cartes bancaires sur les wallet.

La conclusion de la Médiatrice

La Banque n'engageait pas sa responsabilité en refusant d'obtempérer à la demande de remboursement du préjudice subi par Monsieur X, puisqu'il avait fallu que les données de sa carte soient connues du fraudeur puis que le code d'installation lui soit transmis; néanmoins en équité j'ai proposé l'octroi d'un geste commercial conséquent par la Banque au regard de la robustesse insuffisante de la procédure d'enregistrement frauduleux de la carte bancaire ♦

► Virement au bénéfice d'une société frauduleuse



Ophélie

Les faits

Prospectant sur internet de bons placements financiers, Monsieur X a été interpellé et intéressé par la Société Y. Après avoir contacté ladite Société pour obtenir de plus amples informations, séduit par l'offre Monsieur X décide d'effectuer un premier virement de 10 000 €, puis deux autres quelques mois plus tard de 20 000 € et 30 000 €.

Se rendant compte d'une anomalie, Monsieur X découvre que la Société Y avait usurpé la raison sociale d'une véritable société spécialisée dans les placements financiers de crypto-actifs. Monsieur X indique que le compte bénéficiaire de ses fonds ne correspondait pas à un compte de la véritable Société Y.

Reprochant à sa Banque de ne pas l'avoir averti avant qu'il ne procède aux différentes transactions et de ne pas avoir été mis en garde ni alerté sur les virements qu'il effectuait, Monsieur X demande le remboursement du montant global des virements émis.

L'analyse de la Médiatrice

Dans un premier temps, j'ai rappelé la distinction faite par le Code monétaire et financier entre les opérations autorisées et non autorisées ou mal exécutées.

J'ai ensuite, à l'appui des éléments en ma possession et en application notamment des articles L.133-6 et L.133-7 du Code monétaire et financier, relevé que Monsieur X avait consenti à chaque virement, il en était donc à l'initiative et les avait autorisés et ce, dans le dessein de réaliser des placements financiers grâce à la Société Y.

J'ai également estimé pertinent de rappeler le principe d'irrévocabilité d'un paiement énoncé à l'article L.133-8 du Code monétaire et financier. Par ailleurs, en vertu de l'article L.133-23 du Code monétaire et financier, j'ai constaté la régularité de l'exécution des virements et souligné que ces opérations avaient été authentifiées, dûment enregistrées et comptabilisées et n'avaient pas été affectées par une déficience technique ou autre. J'ai donc observé que la banque avait procédé à l'exécution des ordres de virement conformément aux instructions reçues et formulées par Monsieur X, tel qu'elle est tenue de le faire.

Dans un second temps, à l'aune de l'article L.133-21 I, j'ai mis en exergue que la Banque avait exécuté des ordres de paiement conformément à l'identifiant unique communiqué par Monsieur X, de sorte qu'elle ne pouvait être tenue pour responsable si cet identifiant était inexact, et ce, même si d'autres informations lui avaient été fournies.

Enfin, j'ai indiqué qu'au regard du principe de non-immixtion, un banquier n'a pas, en principe, et hormis les cas de soupçons de blanchiment ou de financement du terrorisme, à effectuer de recherches pour s'assurer que les opérations qu'un client souhaite faire sont régulières, non dangereuses pour celui-ci et non susceptibles de nuire injustement à un tiers. J'ai cependant rappelé qu'il incombe une mission de contrôle sur les opérations qu'elles exécutent à la demande de leur client. Il s'agit du devoir de vigilance qui oblige le banquier, dans certaines circonstances bien précises et strictement encadrées par la jurisprudence de la Cour de cassation, à opérer diverses vérifications afin de détecter les anomalies apparentes ou irrégularités manifestes. Or tel n'était pas le cas en l'espèce.

J'ai ainsi considéré que la Banque ne pouvait raisonnablement soupçonner ou supposer, sur la

base des éléments qu'elle avait en sa possession au moment de l'exécution des virements, que les données bancaires du compte bénéficiaire ne correspondaient pas à celles de la véritable société Y et qu'elle ne pouvait donc pas avoir connaissance d'une quelconque usurpation de la raison sociale de la Société Y.

En outre j'ai mis en avant que l'obligation de vigilance pesant sur les établissements bancaires s'inscrit dans le cadre de la prévention de la lutte contre le blanchiment des capitaux et la lutte contre le terrorisme. En ce sens, j'ai cité l'arrêt du 28 avril 2004 (n°02-15.054) dans lequel la Cour de cassation considère que l'obligation de vigilance imposée aux organismes financiers a pour seule finalité la détection de transactions portant sur des sommes en provenance du trafic de stupéfiants ou d'activités criminelles organisées, de sorte que la victime d'agissements frauduleux ne peut se prévaloir de l'inobservation d'obligations résultant de ces textes pour réclamer des dommages-intérêts à l'établissement financier.

De surcroît, j'ai précisé que l'obligation de mise en garde consistait à attirer l'attention de l'investisseur sur les risques d'une opération. En l'espèce, sur la base des éléments en ma possession, je n'ai pu apprécier et déterminer si la banque disposait d'informations suffisantes pour mettre en garde Monsieur X à propos des opérations envisagées et si, dans l'hypothèse où une mise en garde aurait été faite à Monsieur X, il aurait reconsidéré sa démarche ou s'il l'aurait poursuivie.

Indépendamment de ce qui précède, dans la mesure une banque est tenue d'effectuer une surveillance générale de l'activité des comptes de sa clientèle visant à identifier et détecter des opérations atypiques et/ou inhabituelles, j'ai regretté que la Banque n'ait pas eu l'initiative de collecter de plus amples informations concernant les circonstances ou bien l'objet de ces mouvements, notamment en raison du montant élevé des virements qui était atypique pour Monsieur X. J'ai toutefois pondéré cette absence de mise en garde par l'absence d'initiative de la part de Monsieur X qui, a priori, ne manifestait pas vouloir être aiguillé ou seulement renseigné sur les opérations envisagées.

La conclusion de la Médiatrice

La Banque n'engage pas sa responsabilité en refusant de rembourser les investissements qui se sont avérés frauduleux, réalisés par Monsieur X. ♦

► Abonnement caché



Ilham

Les faits

Monsieur X conteste la décision de la banque qui refuse de le rembourser de six opérations de paiement par carte bancaire d'un montant de 54,95 euros chacune, débitées mensuellement, dont il nie être à l'origine. Monsieur X explique ne pas être le donneur d'ordre de ces opérations et ne pas connaître le site bénéficiaire.

La banque argue qu'il s'agit d'un abonnement caché auquel Monsieur X a souscrit car, en premier lieu, une première opération d'un montant de 0,02 euros a été débitée et non contestée par Monsieur X le 1er mai, et, en second lieu, les paiements mensuels contestés ont été effectués du mois de mai au mois d'octobre en faveur du même commerçant et pour des montants identiques de 54,95 euros.

Les conditions générales du site du commerçant précisent bien qu'il s'agit d'un service payant par le biais d'un abonnement mensuel et que le montant de 0,02 euros correspond à une offre promotionnelle du site déclenchant l'abonnement.

L'analyse de la Médiatrice

J'ai relevé que Monsieur X n'avait pas contesté le paiement d'un montant de 0,02 euros, antérieur aux prélèvements mensuels. Or, au sens des articles L.133-6 et L.133-7 du Code monétaire et financier, une opération de paiement est autorisée si le payeur a donné son consentement à son exécution, lequel est donné sous la forme

convenue entre le payeur et son prestataire de services de paiement.

Les seules exceptions, prévues par l'article L.133-17 du même Code, sont la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement.

À ce titre, les opérations litigieuses étaient des opérations autorisées.

J'ai considéré que Monsieur X avait été victime d'une mécanique commerciale consistant à obtenir les coordonnées bancaires des internautes par le biais d'un achat de faible montant afin qu'ils s'engagent automatiquement dans un abonnement payant à reconduction tacite. En l'absence de réglementation de ce type de pratique commerciale, que j'estime contestable, il n'est pas possible, en droit, de considérer que ces paiements n'avaient pas été autorisés.

Tous les paiements, dont celui de faible montant, ayant été effectués au profit du même site commerçant que Monsieur X atteste ne pas connaître, j'en ai déduit qu'une personne de l'entourage de Monsieur X avait souscrit à l'abonnement à son insu.

J'ai souligné que Monsieur X ou un membre de son entourage ne s'était probablement pas aperçu qu'il souscrivait à un abonnement. Dès lors, il s'agissait d'un litige commercial.

La conclusion de la Médiatrice

J'ai recommandé à Monsieur X de se rapprocher du site commerçant afin de solliciter la résiliation de l'abonnement et demander le remboursement des sommes prélevées. ♦

PERSONNES VULNÉRABLES



► Suspension d'une procuration bancaire en raison de l'âge très avancé d'une personne



Frédéric

Les faits

Madame Y résidant désormais dans un EPHAD et qui vient d'atteindre un âge extrêmement avancé avait consenti, bien avant son séjour en EPHAD, une procuration en utilisant la formule type proposé par son établissement bancaire.

Cet établissement bancaire a décidé de ne plus accepter ce mandat qui remontait à de très nombreuses années.

À cet effet cette banque a fait parvenir, à Madame Y et à sa mandataire, un courrier les informant expressément de l'invalidation de cette procuration et les invitait, soit à régulariser un mandat notarié en faveur de tout mandataire ayant sa convenance, soit à obtenir une mesure de protection en faveur de Madame Y.

Mécontente de cette décision prise par sa banque, Madame Y ainsi que la mandataire dont la procuration était invalidée, décidaient de faire appel à la Médiation.

L'analyse de la Médiatrice

M'étant reportée à la convention de compte de dépôt liant Madame Y à son établissement bancaire, laquelle fait la «*loi entre les parties*», j'ai relevé mention, d'une possibilité offerte à cet établissement bancaire de «*suspendre les effets d'une procuration s'il estime ne pas être en mesure de satisfaire à ses obligations de vigilance*» et ce sous la seule condition d'informer les parties, au préalable.

J'en ai déduit que cet établissement bancaire disposait bien là d'un moyen contractuel de suspendre toute procuration consentie par ses clients, sa seule contrainte étant une obligation d'information préalable à toute suspension.

Cette obligation d'information ayant été parfaitement satisfaite j'ai considéré que, par conséquent, la mandante et, à fortiori sa mandataire, ne pouvaient contractuellement s'opposer à la suspension de la procuration précédemment consentie par Madame Y, telle que prononcée par son établissement bancaire.

La conclusion de la Médiatrice

Après avoir relevé, selon le certificat médical produit par Madame Y, qu'elle présentait un état cognitif satisfaisant, bien que devenue malvoyante j'ai considéré que les deux alternatives proposées par son établissement bancaire – soit un mandat notarié soit l'obtention d'une mesure de protection – étaient parfaitement adaptées. De ce fait après avoir reconnu la possibilité de suspendre la procuration existante comme relevant d'une entière liberté contractuelle de l'établissement bancaire de Madame Y, j'ai, par conséquent, validé ces deux possibilités à titre de solution au différend entre les parties en recommandant à Madame Y, et à son ex-mandataire, de choisir l'alternative leur semblant la plus appropriée. ♦

► Ouverture d'un compte indivision par un curateur aux noms de plusieurs personne protégées



Céline

Les faits

Monsieur X souhaite que la Banque lui explique le refus qui lui a été opposé quant à sa demande d'ouverture d'un compte courant au nom de sa fille, Mademoiselle X, majeure protégée faisant l'objet d'une mesure de curatelle, et dont il est le représentant légal.

La Banque répond que Mademoiselle X est déjà titulaire en son nom propre d'un compte courant, de divers comptes et produits d'épargne. Elle précise que Monsieur X demandait l'ouverture d'un compte joint entre sa fille et deux autres majeurs protégés, pour la gestion des dépenses communes de leur colocation. La Banque justifie son refus par le fait qu'il est complexe d'ouvrir légalement un tel compte, couplé à la difficulté d'en suivre la gestion. Elle réfute toute intention discriminatoire et souligne son attachement à l'accompagnement de ses clients, à la lutte contre l'exclusion et à la promotion de la diversité.

L'analyse de la Médiatrice

Il convient de rappeler que la mission du curateur est encadrée par le Code civil et que son rôle dépend du degré de la protection mise en place par le Juge des tutelles. Dans le cadre de la curatelle simple, le curateur n'intervient que pour les actes de disposition engageant

directement le patrimoine de la personne protégée. Dans le cadre d'une curatelle renforcée, il intervient pour les actes d'administration et gère les comptes de la personne protégée, dont il fixe le budget, perçoit les revenus, et règle les dépenses. En l'espèce, il m'est apparu qu'aucune des parties n'avait qualifié la curatelle dont bénéficiait Mademoiselle X.

L'article 427 du Code civil précise que le curateur ne peut procéder ni à l'ouverture d'un nouveau compte ou livret bancaire, ni à une modification d'un compte existant, sans demander l'autorisation préalable du juge des tutelles. De plus, les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale effectuées au nom et pour le compte du majeur protégé sont réalisées exclusivement au moyen de comptes ouverts au nom de celui-ci.

Enfin, il est constant qu'une Banque n'a aucune obligation de motiver son refus d'ouverture d'un compte bancaire, sauf les dispositions relatives au droit au compte décrites à l'article L.312-1 du Code monétaire et financier, qui ne s'appliquent pas ici puisque Mademoiselle X est déjà titulaire, en son nom propre, d'un compte courant.

Les conclusions de la Médiatrice

En conséquence, j'ai estimé que l'ouverture d'un compte indivis entre Mademoiselle X et ses deux colocataires, bénéficiant chacun d'une mesure de protection à des degrés différents, ne permettait pas de protéger leur patrimoine. J'ai rappelé que le compte indivis entraînait une confusion des patrimoines, puisque la solidarité est la règle, que chacun des titulaires était responsable des dépenses effectuées au débit dudit compte et bénéficiaire des fonds qui y étaient versés.

Je notais parallèlement que la Banque justifiait avoir expliqué son refus à Monsieur X lors d'un entretien téléphonique, alors même que la réglementation ne l'y obligeait pas.

En conclusion, j'ai considéré que la Banque était dans son bon droit de refuser à Monsieur X, et ce sans avoir à le motiver, l'ouverture d'un compte indivis au nom de sa fille et de deux majeurs protégés bénéficiant de mesures de protection à des degrés différents. ♦

SUCCESSION



► Chèque falsifié et règlement d'une facture après le décès



Mélanie

Les faits

Monsieur X a émis un chèque pour régler son hébergement en EHPAD, lequel a été porté au débit de son compte. Quelques mois plus tard, Monsieur X est décédé et il s'est avéré que ce chèque avait été falsifié et encaissé par un tiers.

Madame X, l'épouse de Monsieur X, a été approchée par l'EHPAD qui souhaitait être réglé de la somme non reçue. Dès lors, Madame X a demandé à la banque de créditer son compte de la somme dérobée. Après un délai, la banque a versé sur le compte du défunt le montant du chèque, la falsification étant apparente.

Madame X insatisfaite, a indiqué ne pouvoir régler l'EHPAD, la banque ayant restitué ce montant sur le compte bloqué par la succession de Monsieur X.

L'analyse de la Médiatrice

Un chèque doit comporter des mentions obligatoires en application de l'article L.131-2 du Code monétaire et financier. La responsabilité de la Banque n'est engagée que si la falsification est apparente pour un employé de banque

normalement diligent, conformément à l'arrêt rendu par la chambre commerciale de la Cour de cassation du 7 juillet 2009, N° 08-18.251.

S'agissant des fonds bloqués, la banque ne pouvait pas créditer cette somme sur le compte de Madame X car elle avait été débitée du compte de Monsieur X, avant son décès. On peut comprendre que Madame X souhaitait obtenir cette somme sur son compte pour régler l'EHPAD, cependant si la banque avait fait cela les héritiers auraient pu le contester. Au décès d'un client, le compte est arrêté et n'est plus accessible aux ayants-droits. Les mouvements au crédit et au débit continuent, sous la supervision du notaire. Dès lors, la banque aurait dû proposer à Madame X, de contacter le notaire en charge de la succession qui a pouvoir pour demander à la banque du défunt de régler les dépenses engagées, même après le décès, si les fonds sont présents sur ses comptes.

De plus, l'article 792 du Code civil prévoit que les créanciers peuvent déclarer leur créance en notifiant leur titre au domicile élu de la succession, sous 15 mois à compter de la publicité nationale, car les dettes non acquittées par le débiteur se transmettent à cause de mort, aux héritiers.

Enfin, si Madame X avait fait l'avance à l'EHPAD elle aurait pu la déclarer au passif successoral.

Les conclusions de la Médiatrice

Sur la falsification du chèque, je considère que la surcharge est apparente de sorte que la responsabilité de la banque est engagée et qu'elle doit restituer la somme dérobée, ce qu'elle a fait.

S'agissant des fonds bloqués, j'estime que la banque a pris un certain temps avant de verser la somme dérobée sur le compte de Monsieur X et n'a pas répondu par écrit aux demandes de Madame X. En outre, je considère que Madame X n'a pas reçu une information claire et précise sur le reversement du montant du chèque.

De plus, il m'apparaît que l'agence succession aurait dû contacter le notaire et solliciter son accord par courrier, pour régler directement la facture. J'ai donc proposé comme solution que la banque verse, à titre de geste commercial, une somme forfaitaire à Madame X. ♦

SAISIE



► Saisie administrative à tiers détenteur sur compte indivis



Mélanie

Les faits

Une Saisie Administrative à Tiers Détenteur (SATD) concernant Madame X, a été notifiée à la banque par le Trésor Public. Madame X ne détenant pas de compte personnel au sein de cette banque, cette dernière a versé au créancier saisissant des fonds qu'elle détenait sur un compte indivis avec sa sœur, servant à gérer les biens communs de la succession de leur mère. Madame X reproche à la banque d'avoir versé des fonds communs placés sur un compte indivis à son créancier.

L'analyse de la Médiatrice

La SATD est régie aux articles L.211-1 à L.211-5 et R.211-1 à R.211-23 du Code des procédures civiles d'exécution; selon l'article L.162-1 du code monétaire et financier la banque doit déclarer le solde des comptes du débiteur au jour de la saisie : s'ils sont créanciers la Banque les bloque (sauf compte-titre) pendant 15 jours ouvrables pour enregistrer les opérations en cours et calculer le solde disponible. Sauf mainlevée du Trésor sous 30 jours, les fonds lui sont versés. Madame X ne détenant qu'un compte indivis, ces sommes ont été déclarées au créancier saisissant.

L'indivision est régie aux articles 815 à 815-18 du Code civil. Elle fonctionne sous la signature conjointe des coindivisaires et crée entre eux un droit de même nature pour une fraction. La valeur patrimoniale d'une quote-part indivise d'un débiteur fait partie du gage des créanciers et sa réalisation est subordonnée : soit au partage préalable des biens en indivision, soit à l'aliénation de sa quote-part par le coindivisaire.

L'article 815-10 alinéa 4 du Code civil, et le Bulletin Officiel des Finances Publiques au I-A-2-c § 110, disposent que chaque indivisaire ne supporte le paiement d'une dette que dans la proportion de sa part dans l'indivision. L'article 815-17 distingue les créanciers de l'indivision et les créanciers personnels des indivisaires. Les créanciers personnels des indivisaires ne peuvent pas saisir la quote-part indivise de leur débiteur, avant d'obtenir le partage de l'indivision. Lorsque l'un des indivisaires n'est pas tenu à l'impôt, un partage doit être provoqué, car il n'y a pas de créance future ou à terme. Par un arrêt du 22 novembre 2018, la Cour d'appel de DOUAI a considéré qu'une saisie opérée sur un compte indivis pour régler une dette d'un créancier personnel était nulle et sans effet.

Les conclusions de la Médiatrice

Je constate que la SATD portait sur une somme inférieure à la part de Madame X dans l'indivision, la convention d'indivision signée par les coindivisaires précisant que Madame X détenait 1/3 des biens indivis. Ainsi, je considère que la part de la sœur de Madame X, dans l'indivision, n'a pas été utilisée pour régler la SATD. Il reviendra aux sœurs, à la date à laquelle le compte indivis sera liquidé, de faire valoir cette ponction sur la seule part de Madame X. Toutefois, il n'en demeure pas moins que la banque, tiers-saisi, aurait dû s'assurer que le Trésor Public avait sollicité le partage de l'indivision avant de lui verser les fonds demandés, car les créanciers personnels de Madame X ne peuvent pas saisir sa part dans une indivision avant le partage.

Ainsi, j'estime que le compte indivis aurait dû être partagé avant versement des fonds au Trésor Public de sorte que j'ai proposé comme solution que la banque verse, à titre de geste commercial, une somme forfaitaire à Madame X. ♦

► Saisie administrative et solde bancaire insaisissable



Clara

Les faits

Madame X contestait deux saisies administratives à tiers détenteurs (SATD) estimant que la Banque n'avait pas respecté la réglementation relative au solde bancaire insaisissable (SBI).

La Banque précisait que deux SATD avaient été enregistrées pour un montant global de 4252 euros (2 126 euros chacune). Après déduction du SBI, l'établissement bancaire a versé 250,95 euros pour la première saisie à partir du compte de dépôt et 250,94 euros pour la deuxième saisie à partir du Compte Épargne Logement soit un total de 501,89 euros.

L'analyse de la Médiatrice

Je rappelle que la SATD est une voie d'exécution ayant pour effet d'affecter, dès réception, les fonds dont le versement est demandé au paiement des sommes dues par le redevable, quelle que soit la date à laquelle les créances même conditionnelles ou à terme que le redevable possède à l'encontre du tiers saisi deviennent effectivement exigibles.

En vertu de l'article L.162-2 du Code des procédures civiles d'exécution applicable à la SATD, « Le tiers saisi laisse à disposition du débiteur personne physique, dans la limite du solde créditeur du ou des comptes au jour de la saisie, une somme à caractère alimentaire d'un montant égal au montant forfaitaire, pour un allocataire

seul, mentionné à l'article L. 262- 2 du code de l'action sociale». Cette somme correspond au SBI. Je précise que sur l'année 2020 il était de 564,78 euros.

L'article R.162-2 du même code indique qu'«Aucune demande du débiteur n'est nécessaire lorsqu'il est fait application des dispositions de l'article L. 162-2. Le tiers saisi avertit aussitôt le débiteur de la mise à disposition de la somme mentionnée à cet article».

Enfin, si le débiteur est titulaire de comptes différents, le paiement est effectué en prélevant en priorité les fonds disponibles à vue à moins que le débiteur ne prescrive le paiement d'une autre manière, conformément à l'article R.211-23 du Code des procédures civiles d'exécution.

Je précise que la Banque n'a pas la possibilité d'apprécier le bien-fondé des SATD qui lui sont envoyées. Elle doit seulement notifier à son client la mise à disposition de la somme correspondant au SBI.

Dans le cas précis de Madame X, je relève que la Banque avait envoyé 4 courriers à Madame X pour l'informer des deux SATD reçues, le jour-même. Il ressort de ces courriers que le montant total des avoirs saisissables de Madame X était de 1066,67 euros. La Banque indiquait que le SBI est de 564,78 euros, ce qui est bien conforme à la loi.

Ainsi, de ce fait, la Banque bloqua 501,89 euros partagés sur les deux comptes de Madame X, à savoir son compte de dépôt et son CEL.

Les conclusions de la Médiatrice

En conséquence, je n'ai pas constaté de violation du SBI par la Banque, qui a procédé au blocage des fonds conformément à la Loi précitée. ♦

ÉPARGNE RÈGLEMENTÉE



► Clôture d'un Livret d'épargne populaire à l'initiative de la banque



Mélanie

Les faits

Monsieur X conteste la clôture de son Livret d'Épargne Populaire (LEP) à l'initiative de la banque. Cette dernière précise qu'elle a procédé à la clôture de ce livret en raison de la non-production par son client de son avis d'imposition, nécessaire pour attester de son éligibilité au LEP.

L'analyse de la Médiatrice

Le LEP est un placement réglementé, réservé aux personnes domiciliées fiscalement en France à revenus modestes. C'est un produit avantageux proposant un taux d'intérêt garanti, exonéré d'impôt sur le revenu et de prélèvements sociaux, dont les conditions d'ouverture et de fonctionnement sont définies aux articles L221-13 et suivants et R221-33 et suivants du Code monétaire et financier. Pour ouvrir et conserver un LEP, le souscripteur doit présenter annuellement son avis d'imposition, car son dernier revenu fiscal ne doit pas dépasser un plafond précisé par décret ministériel.

Le LEP reste ouvert tant que les conditions réglementaires sont respectées. Cependant, en vertu de l'article L.221-15 du code précité, il sera clôturé par la banque si les justificatifs annuels ne sont pas apportés. L'article R221-38 de ce même code dispose que, dans ce cas, les sommes du LEP sont transférées sur un autre compte ouvert dans la même banque au nom du titulaire du compte ou à défaut sur un compte d'attente.

Enfin, il n'y a pas d'obligation légale pour la banque d'envoyer un courrier à ses clients pour leur rappeler leur obligation annuelle de justifier de leurs revenus, leur permettant de conserver leur LEP.

Les conclusions de la Médiatrice

Pour ma part, je considère que Monsieur X ne pouvait pas ignorer qu'il devait justifier à la banque de sa qualité d'ayant-droit en communiquant, comme chaque année, un justificatif, tel qu'il ressort des documents contractuels signés par lui, lors de la souscription du LEP.

Je considère que la banque a clôturé le LEP de Monsieur X conformément à la réglementation en vigueur. De plus, je relève que la banque a proposé à Monsieur X la souscription d'un nouveau LEP, après production de son avis de non-imposition qui justifiait de son éligibilité à ce produit.

Enfin, je constate que les fonds présents sur le LEP de Monsieur X ont été transférés sur un compte d'épargne, qui a produit des intérêts, depuis la date de clôture du LEP.

Ainsi, je considère que Monsieur X ne peut prétendre ni à une indemnisation, ni à la réouverture de son LEP, sans fourniture de son avis d'imposition. ♦

CHÈQUE



► Refus de la banque d'octroyer un chéquier à sa cliente



Clara

Les faits

Madame X me sollicite afin d'obtenir la délivrance d'un chéquier.

La banque ne souhaite pas donner une suite favorable à la demande d'obtention de chéquier de Madame X au motif que celle-ci se trouve être dans une situation de surendettement. De plus, Madame X a souscrit à une offre spécifique réservée à la clientèle en situation de fragilité financière (OCF) lui permettant d'avoir deux chèques de banque gratuits par mois.

L'analyse de la Médiatrice

J'ai précisé qu'aux termes de l'article L.131-71 du Code monétaire et financier la banque peut par décision motivée refuser de délivrer une formule de chèque. En l'espèce, j'ai pu constater que l'établissement bancaire avait respecté son obligation de motivation de refus de délivrance de formule de chèque par deux courriers.

J'ai relevé que l'article L.312-1-3 du Code monétaire et financier pose quant à lui le principe selon lequel la banque a l'obligation de

proposer une offre spécifique dite « OCF » à son client lorsqu'il identifie une situation de fragilité financière de ce dernier. En l'espèce, Madame X a été considérée comme une personne en situation de fragilité financière au sens des dispositions réglementaires de l'article R.312-4-3-I du Code monétaire et financier, au vu de sa situation de surendettement.

Dès lors, j'ai confirmé que la souscription à cette offre bancaire spécifique lui permettait de disposer de « deux chèques de banque par mois (...) ».

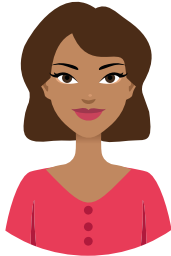
J'ai rappelé que les moyens de paiement mis à disposition dans cette offre comprenaient notamment une carte à contrôle de solde désormais largement acceptée pour régler les dépenses ou retraits nécessaires et que s'agissant de paiements à distance, il était aussi possible d'effectuer des virements pourvu que la provision sur le compte soit suffisante.

La conclusion de la Médiatrice

Dans ces conditions, j'ai considéré que la banque avait satisfait à son obligation de l'article L.312-1 du code monétaire et financier. ♦

► Chèque falsifié

Les faits



Clara

Madame X demandait le remboursement d'un chèque qu'elle avait émis au motif que la Banque n'avait pas réalisé les diligences habituelles en la matière. Elle avait envoyé un chèque à son syndic de copropriété qui ne l'a jamais reçu et qui ne l'a informée que plusieurs mois après.

La Banque estimait pour sa part que le chèque litigieux encaissé par un fraudeur contenait une signature conforme à celle qu'elle détenait à titre de spécimen et ne présentait pas d'irrégularités apparentes décelables par un employé de banque normalement diligent.

L'analyse de la Médiatrice

Sur la vérification à opérer par la Banque tirée, je rappelle que le chèque, qui est un mandat de payer, doit comporter des mentions obligatoires pour produire ses effets conformément à l'article L.131-2 du Code monétaire et financier. Il s'agit notamment du nom du bénéficiaire, du montant, de la date et de la signature de l'émetteur du chèque.

J'ai pris connaissance de la copie du chèque. J'ai noté que la lecture du bénéficiaire n'était pas très aisée au vu de l'écriture. Cela était manifestement lié à une apposition de lettres venant modifier et compléter celles du nom du bénéficiaire; le prénom semblait illisible. J'ai d'ailleurs comparé l'écriture du nom du bénéficiaire avec celle du montant, ce dernier en chiffres et en lettres; j'ai admis qu'il est aisé de lire ces mots et de comprendre le montant, sans avoir

besoin de les déchiffrer : il s'agit d'une écriture fluide, absolument différente de celle du nom du bénéficiaire frauduleux, laquelle mélange majuscules mal écrites et minuscules illisibles au niveau du prénom. J'ai donc considéré que cela constitue une anomalie apparente qui aurait dû d'emblée sauter aux yeux de la Banque bénéficiaire qui engage aussi sa propre responsabilité sur ce point.

S'agissant de la banque tirée, elle doit, avant de payer le chèque, vérifier, d'une part, que la chaîne des endossements n'a pas été interrompue, de sorte que celui qui présente le chèque au paiement a bien la qualité de porteur légitime et, d'autre part, la régularité formelle du chèque.

La conclusion de la Médiatrice

En conséquence, j'ai proposé que la Banque rembourse à Madame X le montant de ce chèque. ♦

CRÉDIT



► Indemnité de remboursement anticipé



Marine

Les faits

Madame X contestait la décision de la banque de prélever le montant de l'indemnité de remboursement anticipé (IRA) qu'elle a dû régler lors du remboursement anticipé total de son prêt immobilier. Elle expliquait que la vente du bien, objet du prêt, était motivée par son changement de lieu d'activité professionnelle dans un autre département.

La banque arguait en particulier qu'il n'y a lieu de bénéficier de l'exonération des IRA que lorsque le changement de lieu d'activité professionnelle est contraint, ce qui n'était pas le cas, Madame X ayant décidé de sa propre initiative s'installer en télétravail dans un autre département.

L'analyse de la Médiatrice

J'ai précisé que le télétravail correspond bien, à mon sens, à un lieu d'activité professionnelle.

J'ai relevé que, tant la réglementation (article L 313-48 du code de la consommation) que les dispositions contractuelles de l'offre de Madame X étaient très claires : aucune indemnité n'était

due lorsque «le remboursement est motivé par la vente du bien faisant suite à un changement du lieu d'activité professionnelle», sans autre précision.

La notion présente est donc celle de la motivation, il n'y avait donc pas lieu d'ajouter une condition supplémentaire de contrainte. Il n'y avait donc pas à examiner si Madame X était contrainte ou non d'effectuer du télétravail, ni même si elle aurait pu effectuer ce télétravail depuis son premier domicile, mais seulement si le changement de domicile était motivé par le changement de lieu professionnel. J'ai estimé que c'était le cas en l'espèce, que ce qui avait motivé la vente était bien le changement de lieu d'exercice professionnel, quand bien même ce changement n'était pas imposé par l'employeur mais seulement permis.

J'ai souligné que la jurisprudence retient également un critère de simultanéité entre la vente du bien et le changement de lieu d'activité professionnelle, critère qui était bien rempli dans le cas de Madame X; en d'autres termes, que le délai entre la décision de vente et la décision de changer de lieu d'activité était raisonnable.

La conclusion de la Médiatrice

J'ai recommandé que la banque rembourse les indemnités de remboursement anticipé. ♦

COMPTE



► Dépôt d'espèces dans un guichet automatique



Lydia

Les faits

Monsieur X conteste le montant d'un dépôt d'espèces effectué sur un automate. Il indique avoir suivi la procédure de l'automate qui a compté les billets remis. Toutefois le dépôt a été enregistré sur son compte pour un montant inférieur à la somme remise.

Monsieur X a donc porté réclamation auprès de sa Banque, demandant le remboursement de la différence non enregistrée de son dépôt.

La Banque a refusé de faire droit à cette demande au motif qu'après des investigations menées auprès de la société prestataire gestionnaire de l'automate, aucune anomalie n'avait été détectée.

Monsieur X souhaite donc obtenir réparation de son préjudice.

L'analyse de la Médiatrice

En matière de dépôts d'espèces, la Cour de cassation considère que la preuve du paiement, qui est un fait, peut-être apportée par tous moyens

et notamment par le reçu établi par le dépositaire ou émanant d'un DAB (arrêt du 6 juillet 2004 pourvoi n°01-14.618).

Néanmoins, elle a également considéré, dans un arrêt postérieur, en date du 8 mars 2005 (pourvoi n°02-11.154) que la preuve d'un dépôt en banque pouvait être faite par tous moyens par le titulaire du compte.

Plus récemment, dans un arrêt du 24 janvier 2018 (pourvoi n°16-19.866), la Cour de cassation a jugé abusive la clause qui priverait le client d'un établissement bancaire de la possibilité de faire la preuve de la remise de fonds par le truchement d'un guichet automatique, par un autre moyen que le ticket délivré lors du dépôt.

Par ailleurs, il est précisé dans la convention de compte de la Banque que le titulaire de la carte bancaire peut déposer dans un automate de dépôt des chèques ou des espèces en suivant les instructions précisées à l'écran. Le compte est crédité du montant de la somme remise.

En effectuant son dépôt, Monsieur X a déclaré le montant de sa remise et a reçu un ticket correspondant au montant déclaré portant la date et l'heure, le numéro de l'automate, les coordonnées de la carte, le numéro du compte crédité et la mention « Sous réserve de vérification : ce bordereau ne vaut pas reçu ».

Cette clause peut paraître particulièrement dure, mais elle a été validée par la Cour de cassation qui estime qu'elle n'est pas abusive dès lors qu'elle permet aux clients d'apporter la preuve par tout moyen du montant déposé.

Monsieur X n'a pas expliqué d'où provenaient les fonds et n'a produit aucun justificatif pouvant corroborer ses déclarations sur le montant des espèces qu'il indique avoir déposées dans l'automate.

De plus, des vérifications ont été faites par la Banque : le journal du GAB ne mentionne aucun dysfonctionnement enregistré au moment du dépôt de Monsieur X et un procès-verbal de comptage effectué lors du déchargement de l'appareil effectué par le prestataire gestionnaire du GAB détaille le versement d'espèces effectué. Ces documents m'ont permis de vérifier qu'un dysfonctionnement n'était pas intervenu le jour du dépôt.

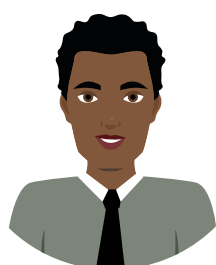
Les conclusions de la Médiatrice

En l'espèce, je n'ai pu que constater que Monsieur X n'a pas présenté d'élément propre à fonder la preuve du montant de son dépôt alors qu'au regard de la jurisprudence actuelle, il lui appartenait d'apporter des éléments probants sur l'existence et la valeur de son versement d'espèces. ♦

FISCALITÉ



► Incidence fiscale liée à l'impossibilité de produire un justificatif de la date d'acquisition de lingots d'or



Frédéric

Les faits

Monsieur et Madame Z ayant acquis trois lingots d'or auprès d'un opérateur dont l'activité a été reprise par un établissement bancaire, se sont adressés à cet établissement pour obtenir de

celui-ci un justificatif mentionnant la date exacte d'acquisition de ces lingots, afin de profiter de l'exonération de l'impôt sur les plus-values offerte en cas de revente après 22 ans.

Cet établissement étant dans l'incapacité d'accéder aux archives de cet opérateur, s'adresse alors à l'organisme qui détient physiquement ces lingots pour le compte de ses clients, lequel est dans l'incapacité de fournir cette information.

Monsieur et Madame X décident alors de faire appel à la Médiation.

L'analyse de la Médiatrice

Depuis 2014 les particuliers qui revendent de l'or ont le choix entre une taxe forfaitaire s'élevant à 11 % du montant total de la transaction, décomposée comme suit : 10,5 % de Taxe sur les Métaux Précieux (TMP) et 0,5 % au titre de la Contribution au Remboursement de la Dette Sociale (CRDS), et le régime de la plus-value qui porte sur la différence entre le prix de vente et le prix d'achat.

Si celle-ci est nulle ou négative, le particulier n'a rien à payer. Si elle est positive, la taxe s'élève à 36,2 %; cependant la plus-value imposable bénéficie d'un abattement de 5 % par année de détention à partir de la troisième année de

détention et après 22 ans, la vente d'or est totalement exonérée d'impôt.

Toutefois, le régime de la plus-value s'applique seulement si le particulier qui cède de l'or peut justifier :

- de la date et du prix d'acquisition de cet or,
- du fait que le vendeur et l'acheteur sont la même personne (les factures doivent donc être nominatives),
- du fait que les pièces ou lingots vendus sont bien ceux qui avaient été achetés.

C'est ce dispositif qui m'a permis de comprendre que pour pouvoir bénéficier de la décote attachée à cette plus-value Monsieur et Madame Z avaient effectivement besoin de justifier d'une facture nominative de leur achat d'or avec le prix, la date d'acquisition, et le numéro de lingot concerné.

La conclusion de la Médiatrice

J'ai bien noté que si l'établissement bancaire concerné ne pouvait attester à quelle date les lingots avaient été acquis via l'opérateur dont il a repris l'activité, il pouvait cependant attester d'une date certaine de détention correspondant à la date à laquelle Monsieur et Madame Z avaient été avisés de l'enregistrement à leur profit des trois lingots d'or sous des numéros d'identification précis par leur établissement bancaire (s'étant substitué à l'ancien opérateur) et ce au titre de la reprise de l'activité de cet opérateur par cet établissement bancaire.

Il m'a donc semblé que cet établissement pouvait aisément attester de cette date comme étant une date certaine de détention par Monsieur et Madame Z de ces lingots.

Cette date étant nécessairement postérieure à leur acquisition, il m'a semblé également utile de proposer que cet établissement bancaire se rapproche de l'organisme détenteur des lingots appartenant à Monsieur et Madame Z, pour que celui-ci confirme que, hormis les trois lingots enregistrés à leur nom, ceux-ci n'avaient jamais détenu d'autres lingots auprès de cet organisme.

En effet j'ai constaté que Monsieur et Madame Z possédaient un relevé d'identité émanant de

l'opérateur dont leur établissement bancaire a repris l'activité, confirmant l'achat au comptant à une date précise de trois lingots d'or auprès de cet organisme, malheureusement sans report de numéros des lingots.

Par conséquent si Monsieur et Madame Z n'ont jamais détenu que trois lingots d'or auprès de cet organisme le lien serait alors évident entre les trois lingots mentionnés sur leur relevé d'acquisition et ceux mentionnés sur l'attestation émise par l'établissement bancaire ayant repris l'activité de l'opérateur ayant présidé à cette acquisition; cette confirmation m'est alors apparue comme susceptible de prouver que les lingots qu'ils ont vendus sont bien ceux qui avaient été achetés avant la reprise de l'activité de leur opérateur par l'établissement bancaire qui s'y était substitué.

Cette action m'a semblé d'autant plus propice que j'ai considéré que l'établissement bancaire, venu au lieu et droits de l'opérateur qui avaient vendu les lingots d'or, était tenu de ce fait à un accompagnement des détenteurs de lingots devenus ses clients. ♦

Recommandations

COMMENT SE PRÉMUNIR DES ESCROQUERIES



La recrudescence des escroqueries, qui touchent désormais, outre les moyens de paiement, toutes sortes d'objets – notamment des placements ou de faux sites de vente entre particuliers, me conduisent à faire un point détaillé des risques et des moyens d'y faire face.

Escroquerie de type hameçonnage

► Un titulaire de moyens de paiement doit toujours être à l'initiative des actions qu'il entreprend sur ses applications informatiques : qu'il s'agisse d'une mise à jour de données, d'un achat, d'une demande etc. Ainsi, il ne doit jamais répondre en cliquant sur un lien qui l'invite à mettre à jour des coordonnées qu'il a déjà enregistrées pour un commerçant, ou pour tout autre motif qui l'amènerait à communiquer des données personnelles, bancaires et confidentielles : c'est à lui d'aller sur son espace personnel et de faire les modifications mais **en aucun cas il ne doit le faire en répondant à un courriel, à un appel ou en cliquant sur un lien hypertexte.**

► **Il ne faut jamais communiquer ses coordonnées bancaires ou ses codes personnels** au téléphone, par courrier ou par message électronique, même si le destinataire affirme être une personne de confiance (exemple conseiller bancaire, policier, agent des fraudes, du fisc,

de l'assurance maladie, ou de tout autre personnel de la banque). Une banque ne demandera jamais les données bancaires personnelles de ses clients car elles sont strictement confidentielles et ne circulent pas, les collaborateurs de la Banque ayant leurs propres outils d'accès aux comptes et ne devant pas connaître les codes d'accès personnels, créés par leurs titulaires.

► Il ne faut **jamais saisir ou communiquer un code d'authentification** (à usage unique) reçu par SMS si aucun achat n'a été réalisé de son propre chef, si l'on est pas à l'origine de l'ajout d'un bénéficiaire ou d'un enrôlement d'un outil/dispositif d'authentification forte.

► **Dans un dispositif d'authentification forte**, il ne faut jamais saisir son propre code personnel (ou apposer son doigt) pour valider une opération à distance non engagée par ses soins et dont la notification s'affiche sur son appareil de confiance, fusse sous la dictée d'un tiers se prévalant d'être capable d'annuler ce prétendu paiement frauduleux : il est impossible, légalement, d'annuler un paiement autorisé, validé puis exécuté.

► Il faut se méfier des offres peu onéreuses, ne semblant pas être au bon prix. Par exemple, un abonnement à des films à 1 euro seulement ou le gain d'un téléphone gratuit ou à 1 euro sont très suspects.

►► **En somme, il faut toujours que le consommateur soit à l'initiative des actions qu'il entreprend.**

Exemples d'hameçonnages fréquents auxquels il est imprudent de donner suite

► **Fraude à la carte vitale** (usurpation mail AMELI site de l'assurance maladie)/**abonnement NETFLIX** ou autre : le client ne doit pas communiquer d'informations personnelles ou bancaires, au prétexte de paiement à recevoir ou d'abonnement à régler. Il doit se connecter à son espace personnel dans le site officiel et vérifier si un message a été reçu.

► **Fraude aux impôts** : de nombreux courriels circulent indiquant que l'on est sujet à recevoir un trop-perçu d'impôts et que pour se faire rembourser, il est nécessaire de communiquer ses coordonnées bancaires. Il faut d'abord se connecter à son espace fiscal personnel et vérifier si un message a été reçu en ce sens. Ensuite, il est important de rappeler que l'administration fiscale dispose d'ores et déjà de toutes les coordonnées bancaires nécessaires du contribuable et que lorsqu'elle rembourse un trop-perçu, elle le fait par virement sur le compte de celui-ci et le notifie généralement sous la forme d'un courrier intitulé « avis de dégrèvement ».

► **Fraude au technicien Windows** : en aucun cas il ne faut composer le numéro qui s'afficherait sur un écran d'ordinateur par suite d'un prétendu blocage de celui-ci. Il convient en effet d'essayer de fermer les fenêtres qui s'affichent et si nécessaire, de débrancher l'ordinateur et/ou de le redémarrer.

► **Fraude à l'enrôlement** à l'authentification forte : de nombreux courriels contenant le logo de la Banque circulent invitent leurs destinataires à s'équiper et/ou mettre à jour un dispositif d'authentification forte ou de sécurité. Aucune information personnelle ou bancaire ne doit être communiquée et/ou saisie en réponse à ces sollicitations, même si tout laisse à penser qu'il s'agit du véritable site internet de la Banque. Il convient de rappeler que ledit dispositif s'active directement depuis l'espace personnel bancaire du Client (espace en ligne sécurisé) et jamais via un courriel ou un appel téléphonique.

► **Fraude à l'annulation d'un paiement** : un escroc contacte au téléphone un titulaire de carte bancaire en prétendant être responsable de la lutte antifraude de sa banque et lui demande d'ouvrir son application bancaire puis de valider les notifications de paiement d'achats qui vont arriver sur son appareil ; il explique que la validation va lui permettre de les annuler immédiatement, sinon elles risqueraient de rester « en attente » et de passer en exécution. Dans un pareil cas, les paiements ayant été validés en authentification forte par le titulaire de la carte en personne, ils sont autorisés et immédiatement exécutés. Il n'est alors plus possible de les annuler, sur le plan légal comme sur le plan technique. S'agissant d'une opération autorisée, aucun remboursement n'est dû par la Banque.

► **Fraude aux chèques volés/perdus** : lorsqu'une personne, que vous n'avez jamais vue ou contactée autrement que par les réseaux sociaux, vous sollicite pour utiliser votre compte bancaire en vous demandant d'y déposer un chèque, ou en se proposant de le déposer à votre place moyennant la communication de votre RIB/IBAN, et cela quel qu'en soit le motif (interdit bancaire, pas de compte en France, succession inespérée, nouveau travail...), ne l'acceptez pas : « prêter » son compte bancaire pour y recevoir ou y débiter des fonds de provenance incertaine et au bénéfice d'inconnus est un délit, qui peut amener le titulaire d'un tel compte à être poursuivi pour complicité de vol de chèques et de détournement de fonds.

► **Fraude au RIB intercepté** : un artisan ayant effectué des travaux pour vous, un notaire appelant le versement d'une somme pour préparer un achat immobilier ou une donation, un syndic de copropriété vous proposant de régler vos charges... autant de correspondants qui sont amenés à vous envoyer par mail leur RIB/IBAN. Or, de plus en plus de détournements des messageries aboutissent actuellement au remplacement du RIB légitime par un RIB frauduleux, l'escroc ayant intercepté le courriel authentique et y ayant substitué une autre pièce jointe, à savoir ses propres coordonnées bancaires, pour recevoir le virement demandé. Il est désormais conseillé aux émetteurs de virements de vérifier que le RIB est bien celui de leur créancier et de passer un contre-appel téléphonique si besoin. Les sommes en jeu sont généralement élevées.

et appellent une vigilance particulière de l'émetteur, la banque ne pouvant vérifier l'authenticité du RIB fourni. En revanche, lorsque la banque est informée que le virement ordonné par son client est à destination d'une étude notariale, il lui revient de vérifier que les coordonnées bancaires communiquées correspondent bien à un compte ouvert à la Caisse des dépôts et consignations.

► **Fraude par usurpation d'identité** : Quand un client appelle sa Banque, nous recommandons que cette dernière procède à une vérification d'identité en lui posant au moins une « question secrète » à laquelle la réponse ne peut être trouvée dans l'espace personnel du client et ne peut être connue que par lui. Exemple « de question secrète » : nom de jeune de fille de la mère du client, prénom du premier animal de compagnie etc.

Escroquerie consécutive à la recherche d'un investissement

► **Fraude aux investissements** : lorsqu'un épargnant est démarché pour faire un placement financier offrant un rendement très important ou « alléchant », il ne doit pas donner suite à cette offre sans prendre la précaution d'interroger sa banque en lui montrant le contrat ou de vérifier si le produit ou son commercialisateur sont inscrits sur la liste noire de l'AMF (qui figure sur son site). Toutefois, la banque ne pourra pas donner un avis sur un investissement qu'elle ne connaît pas, mais simplement effectuer une mise en garde, si et seulement si les éléments d'information qui lui ont été apportés le lui permettent.

► Il faut aussi s'assurer que le BIC de la banque associé à la Société proposant le placement est cohérent avec les mentions légales de celle-ci. À titre d'exemple, il est peut-être curieux qu'une société basée en Espagne ait un compte ouvert dans les livres d'une banque lituanienne.

Virements externes atypiques et/ou répétés

En cas de virements répétés, sur un intervalle court et pour des montants importants, il convient que la Banque prenne contact, par tous moyens, avec le Client afin de s'assurer que ce dernier est bien à l'origine de ces mouvements.

Virements sortants depuis Livret A ou LDDS

Les établissements bancaires ne peuvent autoriser sur les livrets que les mouvements externes au profit d'un compte du même titulaire, hormis ceux qui sont prévus légalement pour le seul livret A (ex : prélèvement de l'impôt sur le revenu, de la taxe foncière, des loyers HLM etc); il leur revient de bloquer tout virement externe ayant une nature ou un destinataire autre que ceux-là.

Fraude au ré-enrôlement d'un dispositif d'authentification forte

► Lorsqu'un ré-enrôlement s'effectue sur un dispositif préinstallé d'authentification forte, il est recommandé à l'établissement bancaire d'informer le titulaire du compte de cette modification et/ou de temporiser cette seconde activation jusqu'à ce que ce dernier confirme qu'il est bien à l'initiative de ce ré-enrôlement; cela est particulièrement recommandé si le ré-enrôlement est effectué sur un autre appareil que celui précédemment enregistré et lorsque des opérations atypiques sont immédiatement tentées (ajout d'IBAN, modification du numéro de téléphone); il est aussi recommandé de bloquer d'éventuels virements sortants répétés pour des montants importants, des paiements par carte bancaire engagés à des horaires inhabituels pour le client..., lorsque ces mouvements interviennent dans la foulée du ré-enrôlement.

Ajout de la carte bancaire sur un portefeuille électronique (wallet)

► Il est recommandé aux établissements bancaires de mettre en œuvre un process robuste lors de l'enregistrement d'une carte bancaire sur un « appareil constructeur » et de veiller à appliquer l'authentification forte lors de la validation de l'installation, en imposant le passage préalable par une notification appelant la saisie du code personnel du titulaire de la carte sur sa propre application bancaire, lequel code ne circule pas par SMS et ne peut donc être transmis ou intercepté. Il convient aussi d'adresser, en sus du SMS additionnel finalisant l'enregistrement, un courriel ou un SMS de confirmation au client, afin de l'avertir de l'ajout de sa carte bancaire sur un wallet.

► En cas d'expiration de la carte bancaire enregistrée sur un wallet, il est recommandé à l'établissement bancaire de s'assurer du renouvellement du consentement du client concernant l'affiliation automatique de sa nouvelle carte bancaire, en procédant à la validation par authentification forte.

Opérations bancaires faites par des personnes en situation de vulnérabilité numérique

► Il est recommandé aux établissements bancaires de prendre le temps de recevoir en tête à tête ces personnes et de leur proposer de limiter les opérations à distance (en les plafonnant au cas par cas), de ne pas leur ouvrir l'espace en ligne si elles n'ont pas accès à un ordinateur ou s'il s'avère qu'un risque d'utilisation malveillante est envisageable (notamment lorsque leurs dépenses courantes et leurs activités nécessitent l'assistance au quotidien de personnes tierces).

Accessibilité à la banque en ligne

► **Mineurs/représentants légaux :** nous recommandons la mise en place d'espaces distincts et/ou des mots de passe différents selon que le représentant légal se connecte à l'espace en ligne, pour son compte ou pour le compte du mineur.

► **Majeurs protégés/représentant légaux :** nous recommandons la mise en place d'espaces distincts et/ou des mots de passe différents selon que le représentant légal se connecte à l'espace en ligne, pour son compte ou pour le compte du majeur protégé.

► **Procurations :** nous recommandons la mise en place d'espaces distincts et/ou des mots de passe différents selon que le mandataire se connecte à l'espace en ligne, pour son compte ou pour le compte du mandant.

► **Espace personnel/espace professionnel :** nous recommandons de mettre en place des espaces distincts et/ou des mots de passe différents selon que le client accède à son espace professionnel ou à son espace personnel, et de distinguer les coordonnées privées et professionnelles.

►► En définitive, un consommateur doit toujours :

- lire attentivement tout message (SMS ou notification de paiement) provenant de sa banque mentionnant notamment le nom du commerçant, le montant et la devise de l'achat ainsi que la date de celui-ci afin de vérifier qu'il s'agit bien d'une opération engagée par ses soins;
- dans le moindre doute, contacter son conseiller bancaire afin de s'assurer qu'il n'est pas victime d'une fraude, en composant lui-même le numéro de téléphone figurant sur ses relevés bancaires ou sur un autre support fourni par la banque;
- en cas de fraude, faire opposition dans les plus brefs délais afin de limiter les débits et se rendre à un commissariat de police ou de gendarmerie afin de déposer plainte : même si ce n'est pas une obligation, cela permet d'engager des poursuites et, plus fréquemment qu'on ne le croit, d'arrêter les malfaiteurs qui fonctionnent souvent en réseau organisé.

►► Une banque doit aussi :

- surveiller les mouvements arrivant sur les comptes pour détecter les paiements répétés, inhabituels et survenant après une modification des coordonnées ou des équipements de ses clients;
- faire le nécessaire pour qu'une opposition sur une carte bancaire, laquelle peut intervenir 24h/24, soit étendue immédiatement et temporairement à l'ensemble des opérations à distance du titulaire en attendant un contact humain en préalable à une modification de ses codes d'accès;
- renforcer ses messages d'alerte lors de la validation de paiements à distance, en rappelant sur le message de validation lui-même qu'il ne s'agit pas d'une annulation ou d'un remboursement;
- geler temporairement toute utilisation à distance lors d'un enrôlement d'un moyen de paiement ou d'une modification de l'appareil de confiance où est installé un dispositif d'authentification forte, en sollicitant une authentification complémentaire. ♦

LES CONTESTATIONS D'OPÉRATIONS DE PAIEMENT



Depuis l'année 2019, les dossiers portant sur des contestations d'opérations frauduleuses ont connu un développement exponentiel. La Médiatrice a traité 800 dossiers en 2019, 1500 en 2020 et 2500 en 2021, ce qui certes s'explique en partie par l'arrivée de nouveaux adhérents, mais qui correspond aussi à un phénomène constaté par tous les médiateurs bancaires.

Pourtant, les établissements financiers ont déployé beaucoup de moyens pour endiguer ce phénomène, aidé en cela par la nouvelle réglementation européenne sur les services de paiement (DSP2). Au fur et à mesure, les escrocs se sont adaptés et ont trouvé le maillon faible des systèmes sophistiqués mis en œuvre : la crédulité humaine. Le client lui-même par manœuvres dolosives fini par donner à l'escroc les clefs de son compte en banque. Par exemple, le client qui valide un paiement en authentification forte sous la dictée d'un fraudeur qui prétend l'annuler. Ces situations, souvent dramatiques pour les clients qui se retrouvent dépouillés d'un ou plusieurs mois de revenus, me sont soumises car la banque a refusé le remboursement des sommes escroquées. Il m'a dès lors paraît évident que ce sujet devait faire l'objet d'un dossier dans ce rapport annuel, afin d'alerter tout un chacun de la situation.

À titre liminaire, il convient de préciser le champ d'intervention de la Médiatrice. En effet, elle n'est pas compétente pour ce qui concerne les relations entre le consommateur et l'escroc qui relèvent du droit pénal. Elle invitera donc le consommateur à s'enquérir des suites pénales de sa plainte. Par contre, elle appréciera l'éventuelle responsabilité de la banque dans l'exécution de l'opération contestée.

► Dans un premier temps, il faut souligner que selon le code monétaire et financier (article L133-3 I) « Une opération de paiement est une action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire, initiée par le payeur, ou pour son compte, ou par le bénéficiaire. » La réglementation pose donc une distinction entre l'opération de paiement servant à régler la fourniture d'un bien ou service et la transaction réalisée auprès du commerçant bénéficiaire. Cette première distinction est fondamentale car elle n'est pas nécessairement intuitive dans l'esprit du consommateur qui a tendance à rechercher avec attention les caractéristiques et le meilleur prix du bien qu'il souhaite acquérir, et qui n'apporte pas toujours le même soin lorsqu'il s'agit de faire un paiement.

Ainsi, en cas de fraude, on ne cherchera donc ni la réalité ou non de l'achat ni le consentement ou non de l'acheteur à cette opération commerciale.

Si l'on distingue bien l'opération commerciale sous-jacente du paiement, c'est donc que le porteur de la carte peut autoriser une opération de paiement, sans pour autant donner son consentement à l'achat du bien ou service auprès du commerçant bénéficiaire. Et c'est souvent ce qui se passe en matière d'escroquerie.

L'escroquerie est définie à l'article 313-1 du Code pénal comme « *le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses, de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à leur préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge.* » Cela revient à dire que l'escroc, par des manœuvres frauduleuses, peut amener la victime à consentir à faire des paiements pour des achats qu'elle ne souhaite pas réaliser.

► D'un point de vue bancaire, la loi différencie les opérations de paiement autorisées et celles qui ne le sont pas. L'article L.133-6 du CMF définit une opération de paiement autorisée en ces termes : « *Une opération de paiement est autorisée si le payeur a donné son consentement à son exécution.* » Le texte prévoit que le consentement peut être donné après l'exécution.

La question est donc de savoir quand et comment donne-t-on son consentement à une opération de paiement ? Là encore, la loi le prévoit en indiquant que « *Le consentement est donné sous la forme convenue entre le payeur et son prestataire de services de paiement* » (article L.133-17 CMF). Ce consentement peut être donné par le biais d'un intermédiaire. Ainsi, **une opération de paiement autorisée est une opération de paiement à laquelle l'utilisateur a donné son consentement à son exécution dans les formes prévues entre lui et sa banque.** Clairement, il se peut que le client, victime de manœuvres frauduleuses ayant pour objet même d'obtenir ce consentement, soit conduit à agir de telle sorte qu'il donne un consentement dans les formes prévues contractuellement, sans

pour autant avoir acquiescé à l'achat projeté par l'escroc.

Par contre, « *En l'absence d'un tel consentement, l'opération ou la série d'opérations de paiement est réputée non autorisée.* ». **Dès lors, une opération de paiement non autorisée est une opération de paiement à laquelle l'utilisateur n'a pas donné son consentement à son exécution sous la forme convenue entre lui et sa banque.**

Et ce indépendamment de la relation liant, ou non, l'utilisateur avec le bénéficiaire de l'opération.

Il est donc essentiel de se reporter aux Conditions Générales liant la banque et le client pour déterminer s'il a donné ou non son consentement à l'opération dans les formes convenues. Les mécanismes de sécurité ou d'authentification, font parties des formes convenues permettant à la banque de savoir que l'opération est régulière et que son client y a consenti.

► **La qualification d'opération de paiement autorisée ou non autorisée relève du client et de la banque.**

En premier lieu, c'est **le client qui va informer sa banque de l'opération qu'il estime non autorisée. Il doit le faire sans tarder.** À réception, la banque devra confirmer ou non cette qualification, et notamment apporter la preuve que *l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. La seule utilisation de l'instrument de paiement telle qu'enregistrée par la banque ne suffit pas nécessairement en tant que telle à prouver que l'opération a été autorisée par son client.* Ainsi, l'utilisation de ses moyens de paiement, comme par exemple de sa carte bancaire est un indice, mais ne suffit pas nécessairement à démontrer que c'est bien le porteur légitime qui l'a utilisée.

Dans le cadre des escroqueries, il est donc possible que, de toute bonne foi, un client conteste une opération, c'est-à-dire un achat qu'il n'a pas voulu effectuer, alors qu'il a en fait parfaitement régulièrement autorisé ce paiement, par exemple en suivant les instructions d'un escroc. ♦

Annexes

42

Informations pratiques pour saisir la Médiatrice

43

Liste des banques adhérentes 2021

**CES INFORMATIONS SONT DISPONIBLES
SUR NOTRE SITE INTERNET ET PLUS ENCORE**



www.lemediateur.fbf.fr

- Biographie de la Médiatrice
- Charte de la médiation auprès de la FBF pour les particuliers
- Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

INFORMATIONS PRATIQUES POUR SAISIR LA MÉDIATRICE



Conditions pour saisir la médiatrice

La Médiatrice ne peut être saisie que :

1. par un client d'une banque adhérente au service de médiation (cf. Liste des banques adhérentes en 2021, page 42 et 43);
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, la Médiatrice 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 la Médiatrice

Pour une saisine par courrier postal :

Madame la Médiatrice 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 agraffer, 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 la médiatrice»), 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 2021



41829	Al Khaliji France SA	12249	BMCE Bank International
12240	Allianz Banque	30004	BNP Paribas (depuis septembre 20)
23890	Attijariwafa Bank Europe	13088	BNP Paribas Antilles Guyane
12548	Axa Banque	17939	BNP Paribas Nouvelle Calédonie
41139	Banco Do Brasil AG	41919	BNP Paribas Réunion
19229	Banco Sabadell	40618	Boursorama Banque
44729	Banco Santander SA	23779	Byblos Bank Europe SA
18089	Bank Audi France	13335	Caisse d'épargne Aquitaine Poitou Charente
41259	Bank Melli Iran	18715	Caisse d'épargne Auvergne et Limousin
18769	Bank of China	12135	Caisse d'épargne Bourgogne Franche Comté
14879	Bank of India	14445	Caisse d'épargne Bretagne Pays de Loire
44269	Bank Saderat Iran	14505	Caisse d'épargne Loire Centre
17579	Bank Tejarat	13135	Caisse d'épargne Midi Pyrénées
12179	Banque BIA	11425	Caisse d'épargne Normandie
17499	Banque Calédionienne d'Investissement – B.C.I.	13825	Caisse d'épargne Rhône-Alpes
12468	Banque Cantonale de Genève SA	12619	Caixa Geral de Depositos SA
24659	Banque Chabrières	41439	Chaabi Bank/ Banque Chaabi du Maroc
43030	Banque Degroof Petercam France	15380	Conservateur Finance SA
12879	Banque Delubac & Cie	11306	Crédit Agricole Alpes Provence (depuis février 20)
18079	Banque des Caraïbes (Société Générale Antilles Guyane)	17206	Crédit Agricole Alsace Vosges
44149	Banque d'Escompte/ Banque Wormser Frères	17906	Crédit Agricole Anjou Maine
11408	Banque de Wallis & Futuna	14706	Crédit Agricole Atlantique Vendée
13149	Banque Edel	18706	Crédit Agricole Brie Picardie
18869	Banque Française Mutualiste – BFM	14806	Crédit Agricole Centre Loire
11438	Banque Hottinguer	19506	Crédit Agricole Centre Ouest
17959	Banque Michel Inchauspé – BAMl	11706	Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres
18569	Banque MISR	31489	Crédit Agricole CIB (Corporate and Investment Bank)
40978	Banque Palatine	12206	Crédit Agricole Côtes d'Armor
17679	Banque Populaire SBE (Société de Banque et d'Expansion)	12906	Crédit Agricole Finistère
11989	Banque Pouyane	12506	Crédit Agricole Franche-Comté
17649	Banque Revillon	14006	Crédit Agricole Guadeloupe
19069	Banque Richelieu France (ex KBL Richelieu Banque Privée)	13606	Crédit Agricole Ile-et-Vilaine
13579	Banque Saint Olive	43799	Crédit Agricole Indosuez Wealth
17779	Banque SBA	41919	Crédit Agricole Languedoc
17469	Banque Socredo	19806	Crédit Agricole Martinique Guyane
42649	Banque Travelex	16006	Crédit Agricole Morbihan
17619	Bemo Europe Banque Privée	16706	Crédit Agricole Nord de France
16218	BforBank		
15818	Binck Bank		
17599	Blom Bank France		

11206	Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées	41639	National Bank of Kuwait
18306	Crédit Agricole Normandie-Seine		International
16906	Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	30007	Natixis SA
19906	Crédit Agricole Réunion	15930	Natixis Payment Solutions
18106	Crédit Agricole des Savoie (depuis janvier 20)	18919	Natixis Wealth Management (ex Banque Privée 1818)
17106	Crédit Agricole Sud Méditerranée	30788	Neuflize OBC
13906	Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes	45850	Oddo BHF SCA
13106	Crédit Agricole Toulouse 31	18370	Orange Bank (ex Groupama Banque)
19406	Crédit Agricole Touraine Poitou		Pictet & Cie Europe SA
14406	Crédit Agricole Val de France	15068	Portzamparc SA
18950	Crédit Municipal d'Avignon	13188	PSA Banque France (Distingo)
14078	Crédit Municipal de Lille	14749	Qatar National Bank – QNB
10140	Crédit Municipal de Marseille	17919	Quilvest Banque Privée
18450	Crédit Municipal de Roubaix	43789	RCI Banque (Zesto)
11833	Industrial and Commercial Bank of China Paris Branch	11188	Rothschild Martin Maurel
17620	Crédit Municipal de Nîmes	13369	Santander Consumer Banque
18169	Crédit Suisse Luxembourg SA	16788	SE MAB (jusqu'en juillet 20)
13428	Crédit Suisse Securities Europe Ltd (jusqu'en octobre 20)	15438	Solarisbank AG
42529	Edmond de Rothschild	28533	Svenska Handelsbanken AB
13698	Ester Finance Titrisation	14568	SwissLife Banque Privée
17979	Europe Arab Bank	11238	Themis Banque (jusqu'en décembre 2020)
18689	Fransabank France SA	11449	Tunisian Foreign Bank
14120	Gresham Banque	43849	UBI Banca – Union di banche Italiane
30004	Hello Bank (depuis septembre 20)	14818	UBS SA
30438	ING Bank N.V.	30758	UFF – Union Financière de France
30628	JP Morgan Chase Bank, N.A.	19570	Banque
14989	KEB Hana Bank	07025677	Ufrance Patrimoine SAS
30748	Lazard Frères Banque	14633	Western Union International Bank GmbH
18789	Mega International Commercial Bank Co. Ltd.		
15628	Micos Crédit Immobilier – Chebanca		
24599	Milleis Banque (ex Barclays Banque)		
19973	Mirabaud & Cie (Europe) SA Succursale France		
16989	Mobilis Banque		
30478	Monte Paschi Banque		
41249	MUFG Bank Ltd. (ex Bank of Tokyo-Mitsubishi UFG, Ltd.)		
43659	My Partner Bank (ex BESV Groupe Novo Banco) (jusqu'en décembre 20)		
17989	National Bank of Abu Dhabi		



lemediateur
LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

www.lemediateur.fbf.fr

Madame la Médiatrice auprès
de la Fédération bancaire française

CS 151 - 75 422 Paris Cedex 09