

Le Médiateur du CIC

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

2023

Juin 2024

SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| Les principes de la médiation | 3 |
| Présentation du Médiateur | 4 |
| Avant-propos | 5 |
| Faits marquants - Conseils | 7 |
| Rapport d'activité | 11 |
| • Un aperçu de l'année 2023 : les chiffres clés | 11 |
| • Données détaillées et comparatif..... | 12 |
| ✚ Les demandes REÇUES en 2023..... | 12 |
| ✚ La RECEVABILITÉ des demandes reçues en 2023 | 12 |
| ✚ THEMES des 380 saisines recevables traitées en 2023 (reçues en 2022 et 2023) . | 13 |
| ✚ Médiations INTERROMPUES | 14 |
| ✚ DURÉE moyenne nécessaire à la résolution des litiges..... | 14 |
| ✚ SOLUTIONS PROPOSÉES en faveur du consommateur ou du professionnel | 14 |
| ✚ DÉDOMMAGEMENTS proposés et dédommagements acceptés | 15 |
| ✚ Médiations EXÉCUTÉES | 15 |
| ✚ RECOMMANDATIONS..... | 15 |
| ✚ Existence de la COOPÉRATION au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers | 15 |
| • Cas de médiation..... | 16 |

Annexes

- La liste des établissements
- La charte de médiation

Les principes de la médiation

La médiation de la consommation est encadrée par le code de la consommation (articles L611-1 et suivants, articles R612-1 à R616-2).

Elle s'adresse exclusivement aux personnes physiques pour des litiges n'entrant pas dans le cadre de leur activité professionnelle.

Les personnes morales, même si leur objet n'est pas professionnel, ne peuvent donc pas y recourir, que ce soit directement ou par le biais de leur représentant.

Le champ de compétence concerne les litiges liés :

- à la convention de compte, son fonctionnement, sa tarification, la clôture et au transfert de compte ;
- à la bonne exécution par la banque des contrats relatifs aux opérations de crédits, produits d'épargne, services financiers ou aux opérations connexes aux services et produits précités ;
- aux ventes de produits ou de services « groupés » ou de services « à primes » ;
- à la commercialisation des contrats d'assurances.

S'agissant de l'octroi de crédit, le médiateur est compétent pour apprécier le respect des normes d'octroi, si l'information précontractuelle a bien été délivrée, voire le cas échéant pour statuer sur un défaut de conseil.

En revanche, la décision d'accorder ou non un crédit relève du libre arbitre de la banque, tout comme la négociation des conditions d'octroi (taux, garanties, ...).

Le même principe vaut pour les décisions de refus d'ouverture de compte et de clôtures de comptes ainsi que les litiges d'ordre relationnel.

En matière d'assurance, les litiges portant sur l'exécution des contrats, en particulier la gestion des sinistres, relèvent du Médiateur de l'assurance.

Pour les litiges financiers (services d'investissements, instruments financiers), l'existence d'une convention de répartition offre au consommateur la faculté de choisir entre le médiateur public (médiateur de l'AMF) et le médiateur du Professionnel (médiateur du CIC), mais ce choix est irréversible.

Enfin, un litige ne peut pas être examiné lorsque :

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

Présentation du Médiateur

J'ai été désignée par l'Organe collégial du Comité Consultatif du Secteur Financier pour un mandat de 3 ans jusqu'au 25 mai 2025.

J'ai été inscrite par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) sur la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la Consommation.

Cette inscription est une garantie de mon indépendance vis-à-vis de l'entreprise et de mon impartialité.

Je suis titulaire d'un Master 2 spécialisé en droit commercial, de la distribution, et de la consommation, d'une formation en médiation et je suis avocate depuis 30 ans en droit commercial.

Je suis membre du Cercle des Médiateurs Bancaires qui dispense des séances de formation sur trois sujets majeurs : la jurisprudence bancaire dans le domaine du droit de la consommation, les moyens et services de paiement ainsi que des échanges sur les bonnes pratiques.

Pour mener à bien ma mission, j'ai sous ma responsabilité une équipe, composée de collaborateurs disposant d'une expertise du fonctionnement bancaire et de collaborateurs juristes.

Comment contacter le Médiateur ?

La saisine du Médiateur se fait exclusivement par écrit :



Sur son site, au moyen du formulaire de saisine à disposition
<https://www.lemediateur-cic.fr>



Par courrier à l'adresse suivante :

M le Médiateur du CIC
63, Chemin Antoine Pardon
69160 TASSIN LA DEMI LUNE

Avant-propos

2023 est ma première année de plein exercice.

Je souhaite insister sur plusieurs points qui me paraissent essentiels pour une meilleure compréhension du processus de médiation et limiter les demandes irrecevables.

- Le premier est **mon indépendance totale** vis-à-vis de la banque.

Si je suis rémunérée par la banque, ce n'est pas en qualité de salariée mais en tant que prestataire de services. Cette rémunération à la charge de la banque résulte des dispositions du Code de la consommation qui prévoient la gratuité de la médiation pour le consommateur.

Ma désignation en tant que médiateur de la consommation suit un protocole qui prend fin avec mon inscription sur la liste européenne des médiateurs par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation (CECMC).

Les clauses du contrat qui me lie à la banque sont validées par la CECMC et visent à garantir cette indépendance.

Comme le prévoit également le Code de la consommation, je ne reçois aucune instruction de la banque.

- Le second est **l'impartialité et la neutralité**.

Les dossiers sont étudiés avec mon équipe sur la base des éléments transmis par les parties.

La communication de pièces par les parties, en toute transparence, est essentielle à l'analyse et à l'élaboration de la proposition de solution.

Leur absence ne peut que pénaliser la partie qui ne les transmet pas.

- Le troisième, et non le moindre, est **l'équité, aspect fondamental de la médiation**.

Les propositions de solution sont émises en droit et/ou en équité.

Dans certains dossiers, l'une des parties (le plus souvent le professionnel) a respecté la réglementation et les conditions du contrat.

Toutefois, le Médiateur peut décider que l'équité justifie de proposer une solution différente de la décision qui serait rendue par un juge.

- Le quatrième est que les propositions de solution d'un médiateur de la consommation n'ont **pas de caractère contraignant**.

Ni le consommateur, ni le professionnel ne sont tenus de les suivre.

Enfin, j'insiste auprès des consommateurs sur la **nécessité de produire** obligatoirement avec leur saisine **une justification de leur réclamation écrite** auprès de la banque.

L'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) a donné, dans sa recommandation 2022-R-01 sur le traitement des réclamations, une définition de la réclamation.



Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel ...

L'ACPR a précisé également qu'**en l'absence de tout mécontentement exprimé**, une demande de geste commercial, de communication de documents, d'exécution du contrat, d'information ou d'explications **n'est pas une réclamation**.

L'OSMP (Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement) dans ses recommandations publiées en mai 2023 a rappelé le processus de traitement des contestations d'opérations frauduleuses :

- *la contestation initiale doit être adressée auprès du chargé de clientèle de l'établissement teneur de compte, qui est le point de contact privilégié de l'utilisateur, ou selon la procédure de contestation spécialement prévue par l'établissement, par exemple sur l'espace de banque en ligne ;*
- *en cas de réponse insatisfaisante, l'utilisateur peut déposer une réclamation auprès de son prestataire de paiement * ;*
- *enfin, il peut saisir le médiateur désigné par son prestataire de service de paiement *.*

* Votre banque est un prestataire de service de paiement

Faits marquants - Conseils

Tant le nombre de saisines que celui de saisines recevables a continué à augmenter, en raison notamment de l'augmentation des dossiers de fraude liée aux moyens de paiement.

La recommandation de l'ACPR sur l'organisation du traitement des réclamations dans les banques est entrée en vigueur en début d'année 2003 et a eu des répercussions sur leur organisation.

Il semblerait que, combinée à la « *publicité* » faite autour de la médiation, elle ait également concouru à l'afflux de demandes, en particulier de **demandes prématurées**.

En effet, le consommateur ne retient que la possibilité de saisir le médiateur, sans tenir compte de la nécessité de justifier d'une réclamation écrite auprès de la banque.

L'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement (OSMP)

L'OSMP regroupe en son sein des représentants des consommateurs, commerçants et entreprises, autorités publiques et administrations, banques et gestionnaires de moyens de paiement.

Ses travaux contribuent entre autres à la lutte contre la fraude même s'ils ne peuvent à eux seuls mettre un terme à ce fléau.



En 2023, l'OSMP a émis treize recommandations (document consultable sur le site de la Banque de France).

Si plusieurs visent à améliorer le processus de remboursement des opérations contestées par les prestataires de service de paiement (les banques), **je souhaite vivement attirer l'attention des consommateurs sur deux de ces recommandations** capitales pour lutter efficacement contre la fraude.

- La première est à leur attention directe :
 - RECOMMANDATIONS À L'ATTENTION DES CONSOMMATEURS ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

Bonnes pratiques pour la sécurité des moyens de paiement

Recommandation n° 7: bonnes pratiques pour la sécurité des moyens de paiement

Les consommateurs doivent s'efforcer de rester vigilants quant à la préservation de la sécurité des données de sécurité associées à un instrument de paiement (mot de passe, code confidentiel, cryptogramme...), en respectant les bonnes pratiques en la matière :

- ne jamais communiquer ces données à un tiers ;
- ne pas conserver ces données de sécurité sur quelque support que ce soit, physique (carnet, *post-it*...) ou informatique (messagerie électronique, disque dur, portable...) ;
- ne pas répondre aux sollicitations de personnes se présentant comme des collaborateurs des prestataires de services de paiement (conseillers bancaires, service de lutte contre la fraude...). Toujours utiliser un canal sécurisé et connu pour établir un contact avec son prestataire de services de paiement. Ne jamais ouvrir un lien reçu par messagerie électronique ou SMS dont l'origine n'est pas sûre ;
- ne jamais confier son instrument de paiement à une tierce personne (proche, coursier...) ;
- être attentif aux communications de son prestataire de services de paiement et des autorités en matière de sécurité.

Il est rappelé que le personnel du prestataire de services de paiement ne sera jamais amené à demander ces informations en cas d'appel de son client et n'en a pas besoin pour annuler une opération frauduleuse.

En outre, les consommateurs sont invités à privilégier la solution d'authentification la plus sûre proposée par leur prestataire de services de paiement, dès lors qu'ils sont en capacité de l'utiliser. Il s'agit généralement des solutions reposant sur un élément matériel robuste comme l'application bancaire sur un *smartphone* (solution majoritaire en France) ou un dispositif physique autonome mis à disposition par le prestataire de services de paiement (lecteur de carte, clef USB...).

- La seconde est à l'attention des prestataires de service de paiement :

- RECOMMANDATIONS VISANT À PRÉVENIR LA FRAUDE

Information et options présentées à l'utilisateur du service de paiement au moment de l'authentification forte

Recommandation n° 11 : information et options présentées à l'utilisateur au moment de l'authentification forte

Les prestataires de services de paiement veillent à présenter à l'utilisateur, à chaque étape du processus d'authentification, une information explicite quant à la nature de l'opération, et mentionnant notamment le montant, le bénéficiaire, le caractère unique ou récurrent de l'opération, la périodicité dans le cas d'une opération récurrente ainsi que le caractère irrévocable de la validation de l'ordre de paiement. Dans le cas d'un premier virement vers un compte donné, lorsque la concordance entre l'identité du bénéficiaire et l'IBAN fournis n'a pas fait l'objet d'un contrôle, le parcours d'authentification le rappelle explicitement.

Par ailleurs, les prestataires de services de paiement veillent à ce que le parcours d'authentification propose de manière explicite une option permettant de refuser l'opération.

La banque a déployé (et continue à le faire) des mesures pour prévenir la fraude. En application de la recommandation n°11, elle a considérablement fait évoluer l'information lors de la confirmation des opérations (types d'opérations, bénéficiaires, pays de destination, ...), alerte ses clients au moment de la saisie d'opérations et poursuit les envois d'alertes régulières en particulier sur l'espace de banque à distance de ses clients.

Il est désormais impératif que les consommateurs prennent conscience de la nécessité pour eux d'appliquer la recommandation n°7.

Ils doivent faire preuve d'une vigilance accrue, garder à l'esprit que la validation d'une opération présente un caractère irrévocable et surtout que les codes personnels ne doivent être utilisés que pour valider des opérations (paiements carte, virements, enregistrement de bénéficiaires) dont ils sont eux-mêmes à l'origine.

A ce jour, malgré l'information sur ces recommandations de l'OSMP, les publications et/ou émissions sur la fraude dans les médias, les campagnes publicitaires sur le sujet et les mises en garde régulières de la banque sur son site internet, les fraudeurs parviennent encore à convaincre les consommateurs à communiquer des données personnelles (identifiants, codes secrets, ...) et/ou valider eux-mêmes des opérations dont ils ne sont pas à l'initiative.

A titre d'exemple, je constate encore trop souvent que quelques mois, quelques semaines ou seulement quelques jours après avoir validé la lecture d'un message de la banque sur leur espace de banque à distance les alertant sur le risque de fraude, les consommateurs soient victimes de la fraude même pour laquelle ils ont été alertés.



Les cas de fraude recensés récemment et les conseils pour les éviter

Cas de fraude

- Envoi d'un coursier pour récupérer la carte bancaire.
- Interlocuteur qui vous demande d'émettre des virements vers un compte externe à votre nom pour « protéger » votre argent.
- Les SMS émanant de téléphones mobiles (06 ou 07) et les courriels avec un lien renvoyant sur un site internet (origine : Antai, Ameli, Transporteurs de colis, service des impôts, ...).
- L'interception de courriels pour changer le RIB en pièce jointe.
- Les offres trop alléchantes telle la carte d'une société de transport ferroviaire à 1€.
- Les offres de placement trop rémunératrices.
- Les propositions de prêt sur internet.
- Les messages de l'entourage, en particulier des enfants, qui auraient perdu ou cassé leur téléphone portable et demandant une aide financière.
- Panne informatique avec affichage d'un numéro de téléphone à contacter pour dépannage.



Les conseils pour les éviter

- Ne pas cliquer sur un lien contenu dans un sms ou mail, se rendre sur le site.
- A réception d'un courriel auquel est joint un RIB, contacter impérativement l'expéditeur afin de vérifier son exactitude.
- Ne jamais communiquer de données à un interlocuteur « soit disant » de la banque ou accepter d'effectuer des opérations et ce, même s'il détient des informations personnelles ou le nom de votre conseiller.
La banque n'appelle jamais avec un téléphone mobile, ni le week-end ou un jour férié, ni à des heures tardives.
Raccrocher et rappeler votre banque.
- Etre très vigilant lors de la mise en vente d'articles sur internet : ne jamais valider des opérations pour recevoir un paiement, passer par la plateforme de paiement sécurisé du site pour recevoir le paiement, ne pas accepter d'autre mode de règlement,

Règles absolues

- Ne jamais authentifier une opération dont vous n'êtes pas à l'origine.
- Ne jamais communiquer de données de sécurité (identifiant, mot de passe, code de la carte des clés personnelles ...).

Rapport d'activité

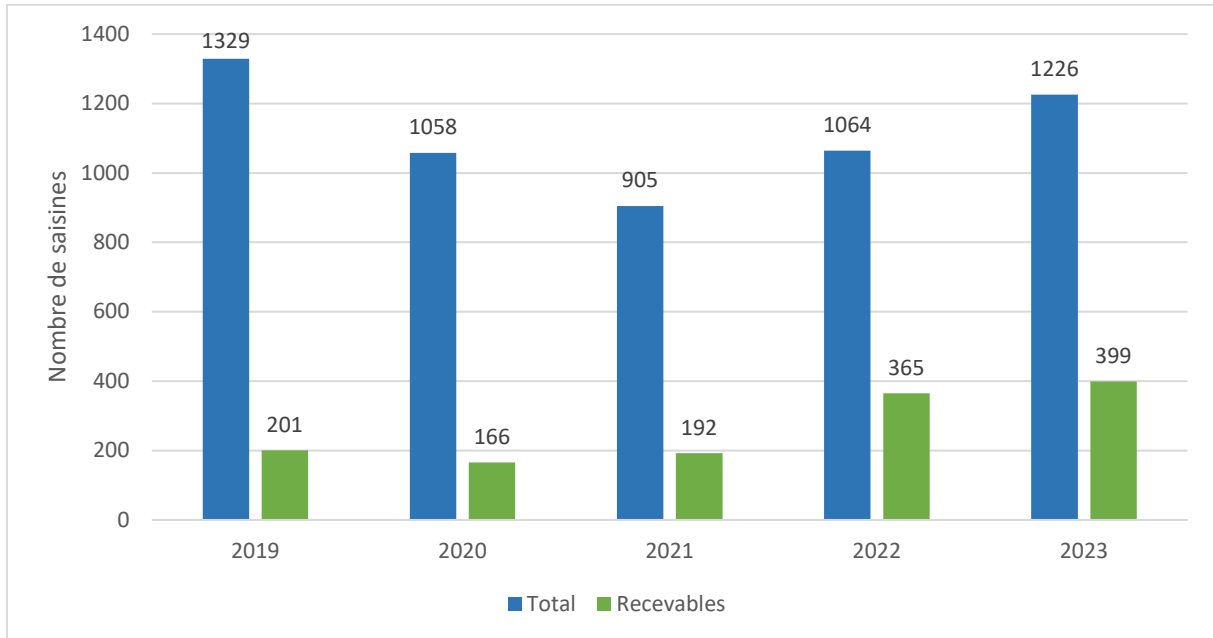
Un aperçu de l'année 2023 : les chiffres clés

- Le nombre de saisines **reçues** au cours de l'année augmente de **15%** pour s'élever à **1226**, poursuivant la hausse observée en 2022, Parmi elles, **399** ont été déclarées recevables, soit une progression en nombre de **9%** par rapport à 2022.
- Le taux de recevabilité est stable à **33%**.
- Le nombre de saisines recevables **traitées** progresse à **380** contre 331 en 2022 (progression de **15%**).
 - o Les moyens de paiement concentrent près des $\frac{3}{4}$ des saisines (72%) comme en 2022.
La fraude aux moyens de paiement représente **64%** du total (dont 50% pour la monétique et 11% pour les virements).
 - o Le seul autre thème qui se dégage est la réalisation des contrats de crédit (10%).
- Le taux de médiation avec une proposition de solution partiellement ou totalement favorable au consommateur est stable à **33%**.
 - o Cette proposition de solution a été acceptée par les deux parties dans **68%** des cas, en légère progression.
- Le délai moyen de traitement des saisines recevables est en augmentation à **81 jours** (76 jours en 2022). Celui des accusés de recevabilité progresse également à **13 jours** (8 jours en 2022).

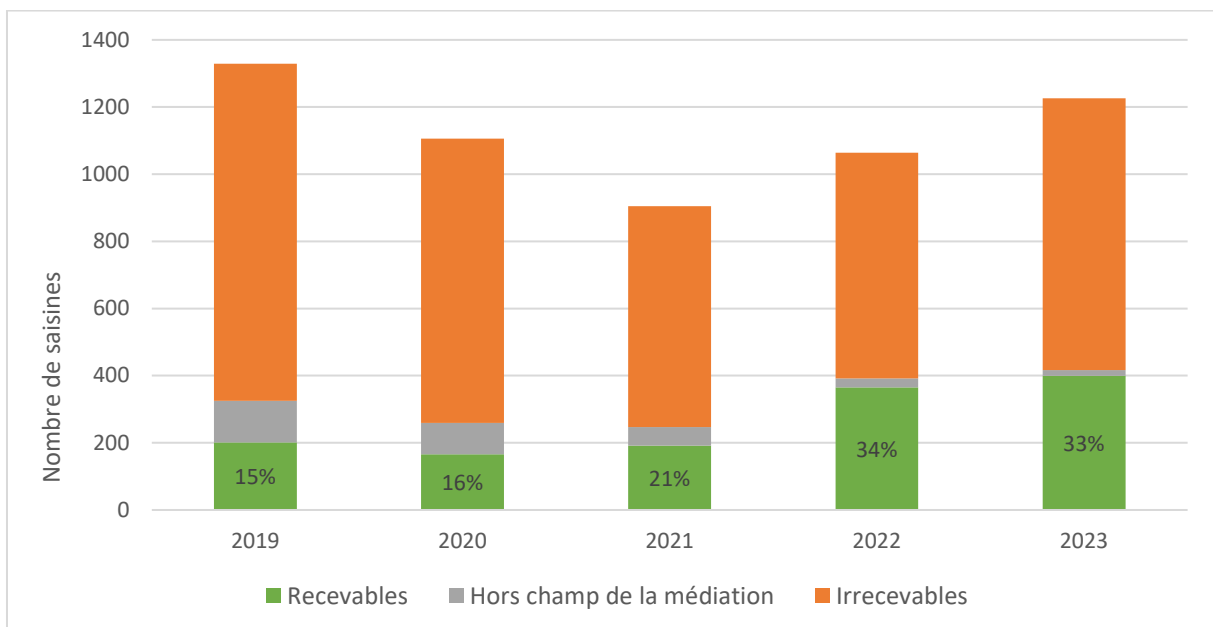
Cette augmentation est la résultante de celle du nombre de demandes recevables reçues depuis 2022.

Données détaillées et comparatif

Les demandes REÇUES en 2023



La RECEVABILITÉ des demandes reçues en 2023



Les **399** saisines recevables représentent **33%** du total des saisines, pourcentage stable par rapport à 2022.

Les **809** demandes irrecevables se répartissent en :

| | |
|---|-----------|
| ▪ Saisines prématurées | 643 (79%) |
| ▪ Demandes infondées ou abusives | 2 (0,2%) |
| ▪ Demandes examinées ou en cours d'examen par un tribunal | 6 (1%) |
| ▪ Demandes dont la réclamation écrite initiale auprès de la banque date de plus d'un an | 14 (2%) |
| ▪ Demandes hors compétence | 144 (18%) |

Les 643 saisines prématurées représentent **52%** du nombre total des saisines reçues au cours de l'année.

Dans un nombre important de courriers reçus, les demandeurs ne joignaient aucun document à leur saisine. Ce pourcentage remonte légèrement par rapport à 2022.

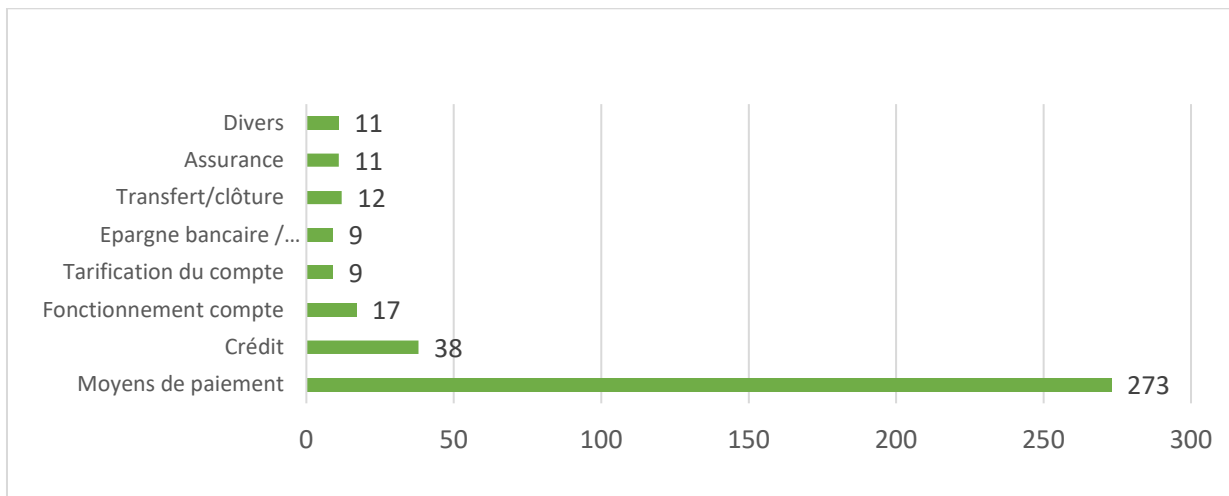
Le constat est que, même si le CIC a mieux organisé le traitement des réclamations, encore trop souvent le consommateur ne joint pas à sa saisine de réclamation écrite auprès de la banque ou l'adresse concomitamment.

➤ **Origine** des saisines recevables réceptionnées en 2023

Elles proviennent principalement des demandeurs (**85%**). 9% des saisines émanent d'avocats et 2% d'associations de consommateurs

66% des demandes ont été reçues via le site internet ou par messagerie (62% en 2022).

🚦 **THEMES** des 380 saisines recevables traitées en 2023 (reçues en 2022 et 2023)



Le sujet principal des litiges concerne les moyens de paiement.

Médiations INTERROMPUES

8 médiations ont fait l'objet d'une interruption.

- 2 cas où le consommateur a renoncé à sa demande.
- 4 cas où la banque a refusé d'entrer en médiation ou s'est retirée du processus.
- 1 cas où le consommateur a saisi la justice.
- 1 cas où il a été impossible d'émettre une proposition de solution, le litige impliquant également des tiers.

DURÉE moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **81 jours** (+ 5 jours par rapport à 2022) après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne **13 jours** après la saisine (+ 5 jours).

91% des dossiers ont été traités dans un délai compris entre 70 et 105 jours après envoi de la notification de recevabilité.

SOLUTIONS PROPOSÉES en faveur du consommateur ou du professionnel

360 litiges ont fait l'objet d'une **proposition de solution** et **12** ont été réglés **par accord** entre les parties.

132 réponses ont été en faveur des **consommateurs** et **240** en faveur de la **banque**.

- 12 accords amiables
- 44 propositions totalement favorables
- 76 propositions partiellement favorables

Pour les 120 propositions en faveur des consommateurs :

- Le CIC en a accepté 91 et en a refusé 27 (2 absences de position)
- Les consommateurs en ont accepté 98 et refusé 13 (9 absences de position)

Les parties ne se sont pas positionnées quand elles ont reçu l'information de la réponse négative de l'autre partie avant d'avoir pris position.

Au final, 82 ont été acceptées par les 2 parties.

DÉDOMMAGEMENTS proposés et dédommagements acceptés

- 20 propositions de solution ne comportaient pas de volet financier
- Pour les 100 propositions avec volet financier :

| Montant du dédommagement | Nombre de dédommagements proposés | Moyenne du dédommagement proposé | Nombre de dédommagements acceptés | Moyenne du dédommagement accepté |
|--------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Inférieur à 250 | 21 | 110 € | 18 | 102 € |
| De 251 à 500 € | 12 | 403 € | 7 | 376 € |
| De 501 à 1 000 € | 12 | 772 € | 9 | 720 € |
| De 1 001 à 2 500 € | 19 | 1 664 € | 17 | 1 752 € |
| De 2 501 à 5 000 € | 27 | 3 750 € | 14 | 3 740 € |
| De 5 001 à 10 000 € | 3 | 8 411 € | 1 | 10 000 € |
| Plus de 10 000 € | 6 | 18 715 € | 4 | 14 388 € |
| | | | | |
| Total général | 100 | 2 868 € | 70 | 2 295 € |

Médiations EXÉCUTÉES

La médiation a été exécutée pour les 82 litiges dans lesquels les parties avaient accepté la proposition de solution.

RECOMMANDATIONS

Je recommande une nouvelle fois aux consommateurs de joindre à leur saisine leur réclamation écrite auprès du CIC et, si elle leur a été adressée, la réponse écrite de la banque.

Je recommande au CIC de poursuivre l'amélioration de son dispositif de communication sur son organisation du traitement des réclamations et l'existence de ses services relation clientèle.

Existence de la COOPÉRATION au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

Le lien sur le site de l'Union Européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

Cas de médiation



Carte bancaire : absence de prise en compte des alertes de la banque sur la fraude

Présentation

Une consommatrice expliquait avoir reçu du service fraude du CIC lui annonçant avoir bloqué une transaction de XXX € vers un pays étranger.

Au cours de l'appel, son interlocutrice lui avait demandé entre autres de détailler le solde de ses comptes et d'augmenter le plafond de ses virements.

Ensuite, elle lui avait envoyé une autorisation pour confirmer le blocage du virement de XXX €, autorisation qu'elle avait reçue et validée.

Deux jours plus tard, elle avait découvert une transaction de YYY \$ au débit de son compte.

Elle souhaitait en obtenir le remboursement invoquant un droit à l'erreur et un abus de confiance.

Analyse

Le numéro de l'appelant était bien celui du centre anti-fraude du CIC (cas de spoofing).

Le CIC a produit une copie de la notification adressée à la consommatrice et de l'enregistrement de son accord avec son téléphone mobile, qu'elle conserve systématiquement. Il y était bien précisé qu'il s'agissait de confirmer un paiement de YYY \$ pour la société XXX. Il était également ajouté qu'il ne s'agissait ni d'un remboursement, ni d'une annulation de paiement.

La devise des opérations n'était pas la même : dollar et euro.

J'ai relevé que la consommatrice utilisait régulièrement le service de confirmation mobile.

De plus, il est apparu qu'elle avait le mois précédent eu à valider, sur son espace de banque à distance, la lecture d'un message sur la lutte contre la fraude l'alertant précisément sur le type de fraude subie.

Proposition de solution

J'ai estimé que la consommatrice avait fait preuve de négligence grave au sens de l'article L.133-19 du Code monétaire et financier compte-tenu de ces éléments.

Je ne disposais donc d'aucun motif pour proposer à la banque de faire droit à la demande de remboursement des opérations contestées.



Carte bancaire : phishing puis spoofing

Présentation

Le consommateur avait précédemment reçu un message émanant disait-il de la société de livraison, envoyé d'un numéro de mobile, pour régler une somme minime.

Il a reçu ensuite un appel en soirée d'un numéro de téléphone du CIC, la personne se présentant comme appartenant au service des fraudes du CIC et lui demandant s'il avait effectué un paiement sur le site d'une société de livraison.

Pour le mettre en confiance, son interlocutrice l'invite à vérifier le numéro d'appel.

Elle l'informe que la plateforme de la société de livraison a été piratée au niveau international et que 2 paiements ont été bloqués et la carte bleue mise en opposition. Et ensuite, elle explique qu'il devait lui confirmer ne pas être l'auteur des paiements frauduleux.

Après cet appel, le consommateur a contacté le service opposition du CIC qui lui a confirmé ne pas être à l'origine de l'appel.

Il demandait donc un remboursement au motif que la banque avait un problème de sécurité avec ses numéros de téléphone tout en reconnaissant avoir manqué de vigilance.

Analyse

Les paiements ont été validés en authentification forte, avec envoi de notifications à destination du téléphone mobile du consommateur et saisie de son code personnel (qu'il a lui-même créé).

Les copies d'écran produites par la banque font bien apparaître la nature de l'opération, le montant, et une information précisant qu'il s'agit de la validation d'un paiement et non d'une annulation.

Le téléphone utilisé pour ces validations est inscrit depuis plusieurs mois pour l'authentification forte et habituellement utilisé à cet effet.

Plusieurs points étaient de nature à attirer son attention :

- le SMS de la société de transporteur qui émanait d'un téléphone mobile.
- Le numéro appelant n'était pas celui du service d'opposition du CIC, mais celui d'une agence fermée à cet horaire.
- Les notifications des opérations à valider étaient sans équivoque sur le fait qu'il s'agissait de confirmer un paiement.

Enfin, le consommateur avait validé précédemment sur son espace de banque à distance, la lecture d'un message sur la lutte contre la fraude l'alertant précisément sur le type de fraude subie.

Proposition de solution

J'ai estimé que le consommateur avait fait preuve de négligence grave au sens de l'article L.133-19 du Code monétaire et financier compte-tenu de ces éléments.

Je ne disposais donc d'aucun motif pour proposer à la banque de faire droit à la demande de remboursement des opérations contestées.

Concernant le spoofing, je lui précisé que la banque ne pouvait pas être tenue responsable de l'usurpation de son identité par affichage d'un numéro de téléphone modifié.



Carte bancaire : spoofing et remise de la carte à un inconnu

Présentation

Un consommateur expliquait avoir reçu un appel du centre d'opposition du CIC lui annonçant des opérations suspectes et qu'il allait mettre les cartes bancaires en opposition.

Le consommateur a par la suite reçu 4 mails l'informant de la modification des plafonds des cartes.

Ayant un doute, le consommateur en fait part à son interlocuteur qui l'invite à vérifier le numéro d'appel sur un moteur de recherche, ce qui a pour effet de « *lever ma méfiance* ».

Le fraudeur lui a annoncé alors qu'il devait procéder à un « *contrôle biométrique* » de la puce des cartes.

Malgré de nouveaux doutes, les cartes ont été remises à un inconnu (taxi).

Le consommateur souhaitait obtenir le remboursement de retraits et paiements effectués avec les cartes.

Analyse

La banque a justifié que les opérations ont été réalisées avec les cartes remises à l'inconnu (lecture de la puce et frappe du code).

En outre, il est apparu que le consommateur avait validé en confirmation mobile une modification de plafond d'une carte et la consultation du code confidentiel.

Les opérations validées par le consommateur n'avaient aucune justification puisque l'appel avait pour but la mise en opposition des cartes.

Proposition de solution

J'ai estimé que le consommateur avait fait preuve de négligence grave au sens de l'article L.133-19 du Code monétaire et financier compte-tenu de ces éléments.

Je ne disposais donc d'aucun motif pour proposer à la banque de faire droit à la demande de remboursement des opérations contestées.



Service de paiement mobile

Présentation

Une consommatrice contestait la réalisation de plus de 200 opérations de paiement durant trois mois pour un montant total de XXX € auprès d'une société de service de paiement mobile et demandait à ce que l'ensemble de ces débits frauduleux lui soit remboursé.

La banque refusait d'accéder à sa demande au motif notamment que les transactions contestées avaient nécessité l'utilisation d'informations confidentielles.

Analyse

J'ai constaté que la banque ne produisait pas de justificatif concernant l'inscription de la carte bancaire de la cliente au service de paiement mobile en authentification forte. J'ai ainsi considéré qu'elle n'apportait pas la preuve que les paiements contestés ont été sécurisés.

Du côté de la cliente, j'ai relevé qu'elle s'était connectée à plusieurs reprises sur son espace personnel bancaire sans signaler les paiements contestés qui s'étaient sur trois mois alors qu'il est de sa responsabilité de surveiller les opérations enregistrées sur son compte. Elle n'a également fait opposition à sa carte bancaire que le 24 juin 2023 alors que le dernier paiement contesté datait du 6 juin.

Elle ne fait pas non plus état de la perte ou du vol de sa carte bancaire ni d'un appareil associé au service de paiement mobile.

Proposition de solution

Après analyse des éléments, j'ai considéré qu'il existait un partage de responsabilités avec une part prépondérante pour la cliente.

J'ai proposé, **en équité**, que la banque prenne en charge le tiers des opérations contestées.

La proposition a été acceptée par les parties.



Virement : fraude au « faux conseiller » avec spoofing - précédée d'un phishing

Présentation

Une consommatrice expliquait avoir reçu un SMS l'invitant à payer une amende de stationnement et avoir effectué ce paiement « en ligne ».

Le lendemain, la consommatrice recevait un appel d'une personne se présentant comme un conseiller bancaire et appelant avec le numéro d'urgence de la banque. Elle reconnaissait avoir suivi les instructions de son interlocuteur en effectuant, depuis son application de Banque à Distance, trois virements qu'elle pensait faire vers un « coffre-fort sécurisé ».

Elle sollicitait la prise en charge des trois virements litigieux.

La banque refusait d'accéder à sa demande au motif que les virements avaient été réalisés depuis la Banque à Distance et validés par ses soins.

Analyse

J'ai rappelé à la cliente que les opérations contestées avaient bien été initiées et validées par elle-même via son application bancaire.

Dans la mesure où elle a accepté de réaliser des virements vers des comptes bancaires ne lui appartenant pas et dont les identifiants devaient lui être communiqués le lendemain, j'ai estimé qu'elle avait fait preuve de négligence grave.

Ceci étant, j'ai constaté que son plafond de virement était inadapté à ses besoins et que les virements litigieux étaient incohérents avec ses habitudes.

Les responsabilités me semblaient donc être partagées, avec une part prépondérante pour la cliente.

Proposition de solution

Au regard des éléments analysés, j'ai proposé à la banque qu'elle accorde à la consommatrice une prise en charge partielle à hauteur du 25% du préjudice subi.

La proposition a été acceptée par les parties.



Fraude au « faux conseiller » précédée d'un phishing - Perte de chance

Présentation

Un consommateur expliquait avoir reçu un SMS l'invitant à acheter une vignette Crit'air sous peine d'amende. Il indiquait avoir effectué un paiement avec sa carte sur le lien mentionné dans ce SMS.

Ayant des doutes, il avait contacté sa banque deux jours plus tard pour lui faire part de ses soupçons de fraude. Sa conseillère changeait alors son code d'accès à l'application bancaire sans pour autant mettre sa carte en opposition.

Quelques jours plus tard, le consommateur recevait un appel d'une personne se présentant comme étant un conseiller de sa banque afin de lui mettre en garde sur des mouvements suspects sur son compte. Il reconnaissait avoir suivi les instructions de son interlocuteur et validé des notifications pensant bloquer ces transactions. Il constatait ensuite que des opérations frauduleuses avaient été débitées de son compte.

Il sollicitait la prise en charge des quatre paiement carte litigieux.

La banque refusait d'accéder à sa demande au motif notamment que les transactions contestées avaient fait l'objet d'une authentification forte.

Analyse

J'ai rappelé au client que les opérations contestées avaient bien été validées par lui-même via son application bancaire. Sa responsabilité était donc engagée.

Ceci étant, dans la mesure où il indiquait avoir contacté sa banque 3 jours avant l'appel de l'escroc afin de lui faire part d'une possible fraude, j'ai estimé qu'elle avait fait preuve de négligence en ne faisant pas opposition sur sa carte dès ce signalement, ce qui aurait pu empêcher que les opérations frauduleuses n'aient lieu.

Les responsabilités me semblaient donc être partagées.

Proposition de solution

Au regard des éléments analysés, considérant que la banque lui avait fait perdre la chance d'éviter cette fraude, j'ai proposé qu'elle accorde au consommateur une prise en charge partielle à hauteur du 80% du préjudice subi.

La proposition a été acceptée par les parties.



Chèque falsifié

Présentation

Un consommateur a émis un chèque d'un montant de XXX € pour le règlement de ses charges de copropriété. Il a envoyé ce chèque par voie postale et celui-ci a été encaissé quelques jours plus tard.

Toutefois, après plusieurs mois, le syndic le contacte et lui confirme ne pas avoir réceptionné le chèque relatif à l'appel de fonds.

La banque transmet alors par courriel la copie du chèque qui démontre que l'ordre a été modifié faisant apparaître le nom d'un particulier.

Le consommateur demande le remboursement du montant du chèque à la banque.

Analyse

J'ai rappelé différentes décisions de la chambre commerciale de la Cour de cassation selon lesquelles le banquier a l'obligation de déceler les risques prévisibles en procédant à un contrôle de régularité du chèque et qu'il est tenu de relever les anomalies apparentes d'un chèque qui lui est présenté, et doit assumer les conséquences du risque qu'il prend en s'en abstenant.

La banque n'étant pas en mesure de produire l'exemplaire original du chèque, mais seulement une copie, elle n'a ainsi pas pu vérifier l'absence d'anomalie apparente avant de procéder à son paiement.

La conservation d'une copie et non de l'original est liée à l'application des règles interbancaires concernant les chèques non circulants. Ces règles ne sont pas opposables au client.

Proposition de solution

J'ai proposé à la banque de faire droit à la demande de remboursement de XXX €, soit le montant du chèque.

La proposition a été acceptée par les parties.



Prélèvement : portée du mandat (en lien avec l'actualité et les procédures pénales en cours)

Présentation

Un consommateur a constaté plusieurs prélèvements au profit de la société XXX. S'il admettait avoir souscrit un contrat auprès de ladite société moyennant un paiement de XXX € pour la première année, il affirmait que les prélèvements contestés ne correspondaient pas au contrat et souhaitait un remboursement sur plusieurs années.

Analyse

Le contrat signé pour un achat de produit, service ou prestation peut s'accompagner de la signature d'un mandat de prélèvement.

En l'espèce, **ce mandat est une autorisation donnée par le consommateur à son créancier de débiter son compte** (par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement, en général sa banque).

Il doit contenir le texte suivant :

« En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez (A) {NOM DU CREANCIER} à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et (B) votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de {NOM DU CREANCIER}. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. »

Au-delà des 8 semaines, et jusqu'à 13 mois, le prélèvement peut être contesté au motif d'opération non autorisée.

Le créancier doit disposer du mandat et le produire en cas de contestation.

Proposition de solution

Aucun manquement ne pouvait être reproché à la banque, qui n'est pas partie au contrat souscrit avec la société XXX, du fait d'avoir exécuté les prélèvements émis par le créancier.

La banque est étrangère au contrat signé pour un achat de produit, service ou prestation entre le consommateur et son créancier.

Elle applique les termes du mandat, autorisation donnée par le consommateur au créancier de présenter des prélèvements sur son compte.



Modification tarifaire – Absence de dénonciation

Présentation

Grâce à un accord avec sa conseillère, un consommateur bénéficiait de la gratuité des cotisations mensuelles au titre de son contrat Premium, depuis l'ouverture de son compte en 2017.

Il reprochait à la banque d'avoir commencé à lui facturer cette cotisation malgré l'accord obtenu.

Il souhaitait obtenir la prise en charge par la banque des frais contestés.

La banque lui a indiqué que les sommes réclamées étaient conformes aux conditions tarifaires en vigueur et que l'accord qu'il avait pu obtenir dans le passé ne constituait pas un engagement à vie.

Analyse

J'ai rappelé au client que les conditions particulières applicables à son contrat prévoyaient la facturation d'une cotisation mensuelle.

Néanmoins, j'ai estimé que bien que la banque n'ait pas formalisé d'écrit par rapport au geste commercial qu'elle lui avait accordé depuis quatre ans, il lui appartenait de dénoncer cet usage mis en place si elle ne souhaitait plus y donner suite.

Proposition de solution

En l'absence de courrier de dénonciation, j'ai proposé à la banque de rembourser au consommateur les frais perçus au titre de la cotisation contestée.

La proposition a été acceptée par les parties.



Droits de garde

Présentation

Un consommateur constatait la facturation de droits de garde et de commissions de gestion pour le premier semestre 2023 concernant son compte titres et son PEA. Il expliquait avoir transféré l'ensemble de son épargne fin d'année 2022 et contestait que des frais soient facturés pour des services qui n'étaient plus rendus.

Il sollicitait l'annulation de ces frais, ce que refusait la banque.

Analyse

J'ai constaté que le client avait confié des mandats de gestion à la banque pour son compte titre et son PEA qu'ils détenaient depuis 2011.

Les deux lettres de dénonciation de ces mandats de gestion adressées à la banque étaient datées du 12 janvier 2023.

Il apparaît donc qu'en début d'année 2023, le client détenait encore ses titres au sein de la banque et que la facturation des droits de garde et de commissions de gestion était conforme aux dispositions contractuelles de ces mandats et aux conditions tarifaires applicables.

Proposition de solution

Je ne relève pas d'anomalie quant à la facturation de ces frais au 31 janvier 2023. Je n'ai donc pas de motif pour proposer à la banque de faire droit à la demande d'annulation de ces frais.



Transformation d'un PEL en livret fiscalisé

Présentation

Un consommateur déplorait la transformation de son Plan Epargne Logement (PEL) en livret fiscalisé, n'ayant formulé aucune demande en ce sens.

Il reprochait à la banque de ne pas avoir conservé son PEL alors même que celui-ci pouvait être maintenu jusqu'à 15 ans après son ouverture selon les dispositions de l'article R135-28 du Code de la construction et de l'habitation.

Il sollicitait le rétablissement de celui-ci.

La banque lui avait indiqué que le plafond d'épargne avait été atteint cinq ans auparavant, déclenchant la phase d'attente du contrat qui ne pouvait excéder cette durée, ce qui expliquait la clôture litigieuse.

Analyse

J'ai constaté que le consommateur avait ouvert un Plan Epargne Logement (PEL) dans une banque tierce le 24 janvier 2014 et l'avait transféré dans la banque avec laquelle il était en conflit le 16 août 2016.

Au regard des différents versements effectués, il apparaissait que le plafond réglementaire du PEL avait été atteint le 9 janvier 2018, mettant un terme à la phase d'épargne. Celui-ci était alors entré dans une phase dite d'attente pour une durée de cinq ans, phase à l'issue de laquelle la banque avait procédé à sa clôture en virant les fonds sur un livret. Un courrier avait été adressé en ce sens au consommateur.

Proposition de solution

Au regard des éléments analysés et d'un point de vue strictement réglementaire, j'ai relevé l'absence d'anomalie dans le traitement du dossier par la banque.

Je ne disposais donc d'aucun motif pour proposer à la banque de faire droit à la demande de rétablissement du PEL du consommateur.



Rétractation d'une offre de crédit

Présentation

Un consommateur avait sollicité un prêt étudiant à hauteur de XXX € auprès de sa banque.

Il reprochait à la banque d'avoir accepté sa demande puis d'être revenue sur sa décision.

Il contestait le retrait du bénéfice du prêt accordé, en l'absence de toute rétractation de sa part.

La banque lui avait expliqué qu'il faisait l'objet d'une inscription au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) et alléguait de fausses déclarations intentionnelles. Elle avançait en outre l'argument selon lequel l'établissement n'avait pas donné son accord dans le délai de sept jours conformément à l'article L312-24 du Code de la consommation et que l'offre était par conséquent révoquée.

Analyse

J'ai rappelé que la banque avait adressé un courriel afin de confirmer l'annulation du prêt étudiant et que n'ayant pas porté l'agrément à la connaissance du consommateur ni mis les fonds à sa disposition, le crédit personnel ne pouvait être considéré comme ayant été accordé.

Toutefois, j'ai relevé que la banque lui avait précédemment indiqué par courriel que les fonds pourraient être disponibles dans 15 jours à compter de la date de signature du contrat et que le crédit serait débloqué sur facture ou justificatif. Aussi, le consommateur joignait une capture d'écran de son espace en ligne faisant figurer le prêt avec sa référence, la date d'acceptation, son montant ainsi que son statut « *en franchise de remboursement* ».

J'ai estimé que le consommateur avait légitimement pu penser que le prêt sollicité lui avait été accordé au regard des informations transmises par sa banque.

Proposition de solution

J'ai considéré que la banque devait assumer les conséquences d'une information défaillante.

Je l'ai donc invité à accorder le prêt de XXX € au consommateur, débloqué sous réserve de présentation de factures ou de justificatifs.

La proposition a été acceptée par les parties.

ANNEXE

Liste des Professionnels

CIC

CIC EST

CIC LYONNAISE DE BANQUE

CIC OUEST

CIC NORD OUEST

CIC SUD OUEST

BANQUE TRANSATLANTIQUE

DUBLY TRANSATLANTIQUE GESTION

Charte de la Médiation du CIC

Le Médiateur du CIC est désigné conformément aux articles L611-1 à L616-3 et R612-1 à R 616-2 du code de la consommation. Les règles de fonctionnement de la médiation sont prévues par ces mêmes dispositions.

Qui est le Médiateur du CIC ?

Le Médiateur du CIC est une personne indépendante et impartiale qui a été choisie pour ses compétences et son expérience.

Quand faire appel au Médiateur ?

Vous devez d'abord adresser une réclamation écrite à la banque.

Si, à l'issue d'un délai de 60 jours la réponse apportée par la banque ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse après ce délai, vous pouvez saisir le Médiateur du CIC.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

Comment saisir le Médiateur ?

La saisine doit être faite exclusivement en langue française et par :

- Soit utilisation du formulaire mis à disposition sur le site internet pour un dépôt en ligne de votre dossier : www.lemediateur-cic.fr
- Soit envoi de courrier postal à l'adresse : Le Médiateur du CIC - 63, chemin Antoine Pardon - 69160 Tassin La Demi-Lune

Après réception, vous serez informé(e) des suites apportées à votre demande.

Le processus de médiation se déroule exclusivement en langue française.

Pour quels types de litiges faire appel au Médiateur ?

Vous pouvez faire appel au Médiateur du CIC, si vous êtes une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, pour tous les litiges concernés par le champ légal de compétence des médiateurs bancaires défini par la loi, c'est-à-dire principalement ceux liés :

- à votre convention de compte, à son fonctionnement, à sa tarification, à la clôture et au transfert de ce compte ;
- aux ventes de produits ou services "groupés" (c'est-à-dire souscrits en même temps pour un prix global souvent forfaitaire) ;
- aux ventes de produits ou de services "à prime" (c'est-à-dire vous offrant à titre gratuit des avantages financiers ou en nature) ;
- ainsi qu'à la bonne exécution par la banque des contrats relatifs aux produits et services suivants : opérations de crédits, produits d'épargne, services financiers, aux opérations connexes aux services et produits précités
- à la commercialisation des contrats d'assurance.

Quels litiges sont exclus de la médiation ?

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Les litiges relatifs à la gestion des contrats d'assurance ne relèvent pas de la compétence du Médiateur du CIC, mais de celle du Médiateur de l'Assurance.

Pour ces litiges, vous devez contacter les services qualité ou relation clientèle des Banques du CIC ou de l'entreprise concernée. Dans certains cas, un autre médiateur peut être sollicité (par exemple, le Médiateur de l'Assurance). Le Médiateur vous en informera.

La saisine du Médiateur est-elle gratuite ?

Oui, la procédure est gratuite.

Comment se déroule le processus de médiation ?

▪ Recevabilité du dossier

Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- vous n'avez pas essayé de résoudre préalablement votre litige directement avec le professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat,
- votre demande est manifestement infondée ou abusive,
- votre litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- votre demande auprès du médiateur est faite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès de votre banque ou de l'entreprise concernée,
- votre litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

▪ Processus de médiation

Si votre saisine est recevable et dès réception des documents sur lesquels est fondée votre demande, le Médiateur vous informe, par voie électronique ou par courrier simple, de l'ouverture de la procédure de médiation et de sa date de départ, en rappelant que les parties peuvent à tout moment se retirer du processus.

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

Le Médiateur est libre de recevoir les parties ensemble ou séparément.

En cas de survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, le Médiateur en informe sans délai les parties, ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur.

Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Quel est le délai de réponse du Médiateur ?

Vous recevrez par courrier la proposition du Médiateur dans un délai maximum de 3 mois après prise en compte de votre demande. Ce délai peut être allongé en cas de litige complexe.

Comment suis-je informé(e) de l'avis du Médiateur ?

Après étude, analyse et compléments d'information recueillis si nécessaire auprès de vous et de votre agence, le Médiateur propose une solution aux parties pour régler le litige en l'absence d'accord amiable de la part de ces dernières. Il vous transmet la réponse ainsi qu'à votre agence, par voie électronique ou par courrier simple.

S'il considère que la procédure de médiation ne peut pas aboutir, il vous en informera.

Le Médiateur rappelle alors que les parties :

- sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution,
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction,
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

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

Quelles suites seront apportées aux propositions du Médiateur ?

Vous restez libre, comme votre agence, d'accepter ou non la proposition du Médiateur. Les parties disposent d'un mois pour faire part de leur décision. L'absence de réponse dans ce délai sera considérée comme un refus et entraînera la clôture du processus de médiation.

Que faire en cas de désaccord avec la proposition du Médiateur ?

Le Médiateur peut étudier une nouvelle proposition de règlement amiable si de nouveaux éléments sont apportés au dossier ou vous confirmer que la procédure de médiation est close.

Secret professionnel et confidentialité

Le Médiateur du CIC est tenu au secret professionnel.

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire.

Information et communication

Le Médiateur du CIC établit chaque année un compte rendu d'activité, transmis aux autorités compétentes et publié en ligne sur son site internet.