

*Le Médiateur du Crédit Mutuel*

# **RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ**

**2023**

**Juin 2024**

# SOMMAIRE

<b>Les principes de la médiation</b> .....	3
<b>Présentation du Médiateur</b> .....	4
<b>Avant-propos</b> .....	5
<b>Faits marquants - Conseils</b> .....	7
<b>Rapport d'activité</b> .....	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 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 Crédit Mutuel), 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 saisie à disposition <https://www.lemediateur-creditmutuel.com>



Par courrier à l'adresse suivante :

M le Médiateur du Crédit Mutuel  
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

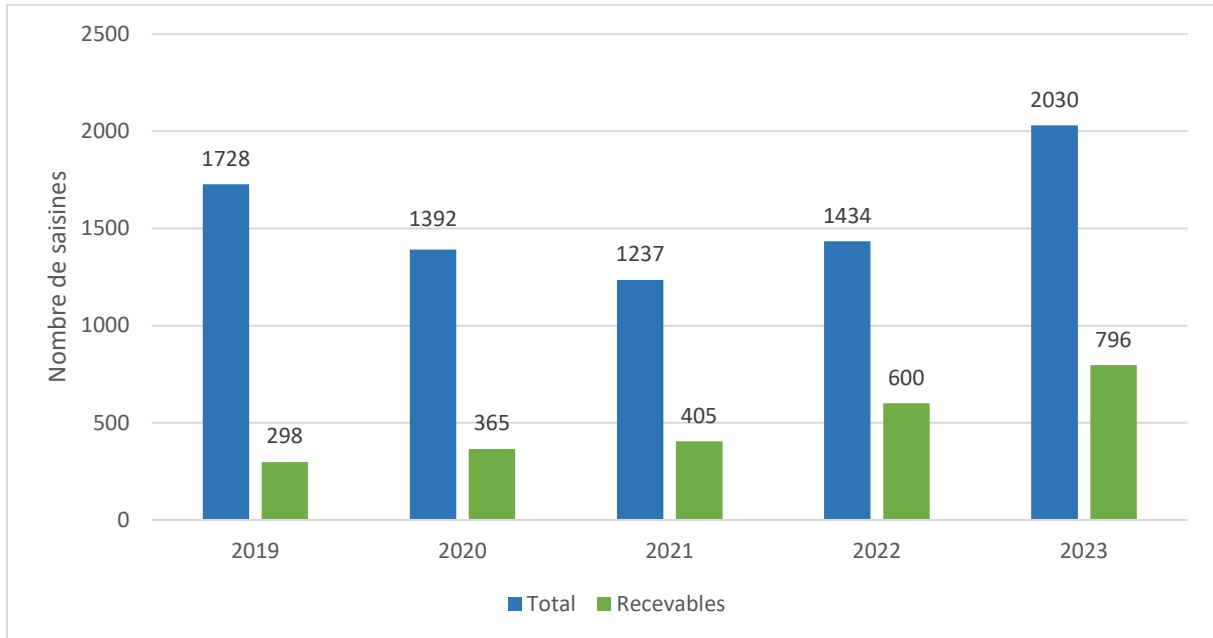
## Un aperçu de l'année 2023 : les chiffres clés

- Le nombre de saisines **reçues** au cours de l'année augmente de **de 42%** pour s'élever à **2030**, poursuivant la hausse observée en 2022, Parmi elles, **796** ont été déclarées recevables, soit une progression en nombre de **33%** par rapport à 2022.
- Le taux de recevabilité est en recul à **39%** (42% en 2022).
- Le nombre de saisines recevables **traitées** progresse à **738** contre 557 en 2022 (progression de **32%**).
  - o Les moyens de paiement concentrent près des  $\frac{3}{4}$  des saisines (71%) comme en 2022.  
La fraude aux moyens de paiement représente **66%** du total (dont 55% pour la monétique et 9% pour les virements).
  - o Le seul autre thème qui se dégage est la réalisation des contrats de crédit (9%).
- Le taux de médiation avec une proposition de solution partiellement ou totalement favorable au consommateur recule légèrement à **31%**.
  - o Cette proposition de solution a été acceptée par les deux parties dans **68%** des cas, en légère progression (65% en 2022).
- Le délai moyen de traitement des saisines recevables est en augmentation à **81 jours** (77 jours en 2022). Celui des accusés de recevabilité progresse également à **13 jours** (9 jours en 2022).

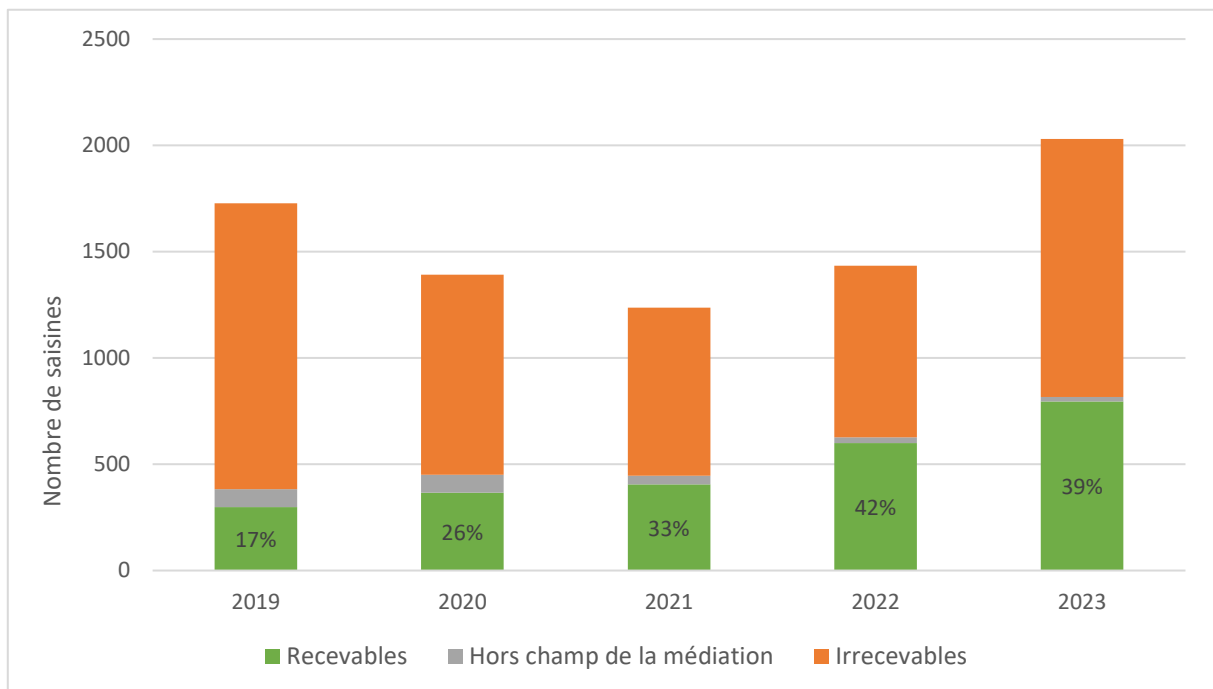
Cette augmentation est la résultante de celle du nombre de demandes recevables reçues depuis 2022.

## Données détaillées et comparatif

### Les demandes REÇUES en 2023



### La RECEVABILITÉ des demandes reçues en 2023



Les **796** saisines recevables représentent **39%** du total des saisines, pourcentage stable par rapport à 2022.

Les **1 213** demandes irrecevables se répartissent en :

▪ Saisines prématurées	924 (76%)
▪ Demandes infondées ou abusives	1 (0,1%)
▪ Demandes examinées ou en cours d'examen par un tribunal	3 (0,2%)
▪ Demandes dont la réclamation écrite initiale auprès de la banque date de plus d'un an	21 (2%)
▪ Demandes hors compétence	264 (22%)

Les 924 saisines prématurées représentent **46%** 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 par rapport à 2022.

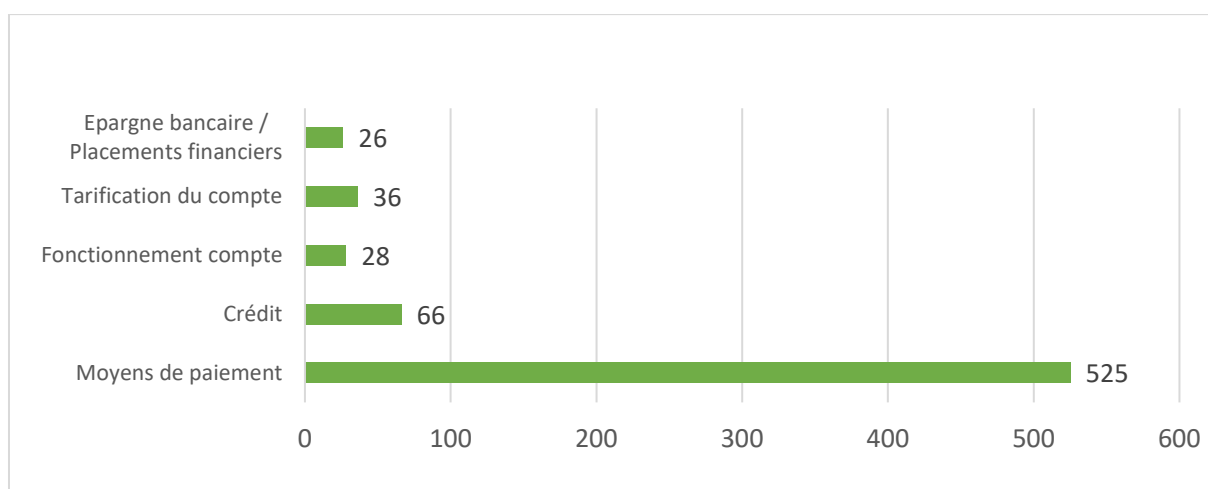
Le constat est que, même si le Crédit Mutuel a mieux organisé le traitement des réclamations, encore trop souvent le consommateur ne joint pas à sa saisine de réclamation écrite auprès de la banque ou l'adresse concomitamment.

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

Elles proviennent principalement des demandeurs (**88%**). 4% des saisines émanent d'avocats et 4% d'associations de consommateurs

**64%** des demandes ont été reçues via le site internet ou par messagerie (54% en 2022).

#### 📊 **THEMES** des saisines recevables traitées en 2023 (reçues en 2022 et 2023)



Le sujet principal des litiges concerne les moyens de paiement.

### **Médiations INTERROMPUES**

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

- 5 cas où le consommateur a renoncé à sa demande.
- 2 cas où la banque a refusé d'entrer en médiation ou s'est retirée du processus.
- 1 cas où le consommateur est décédé.
- 1 cas où au cours de l'étude la banque a transmis des éléments relatifs à une précédente réclamation sur le même sujet datant de plusieurs années.

### **DURÉE moyenne nécessaire à la résolution des litiges**

Le délai moyen de traitement des dossiers est de **81 jours** (+ 4 jours par rapport à 2022) après l'accusé de réception qui est adressé en moyenne **13 jours** après la saisine (+ 4 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**

**693** litiges ont fait l'objet d'une **proposition de solution** et **36** ont été réglés **par accord** entre les parties.

**249** réponses ont été en faveur des **consommateurs** et **480** en faveur de la **banque**.

- 36 accords amiables
- 130 propositions totalement favorables
- 83 propositions partiellement favorables

Pour les 213 propositions en faveur des consommateurs :

- Le Crédit Mutuel en a accepté 156 et en a refusé 50 (7 absences de position)
- Les consommateurs en ont accepté 163 et refusé 28 (22 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, 138 ont été acceptées par les 2 parties.

## **DÉDOMMAGEMENTS proposés et dédommagements acceptés**

- 32 propositions de solution ne comportaient pas de volet financier
- Pour les 181 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	51	115 €	39	112 €
De 251 à 500 €	36	389 €	20	375 €
De 501 à 1 000 €	26	738 €	21	760 €
De 1 001 à 2 500 €	30	1 641 €	15	1 588 €
De 2 501 à 5 000 €	15	3 823 €	11	3 495 €
De 5 001 à 10 000 €	17	6 826 €	6	6 579 €
Plus de 10 000 €	6	27 224 €	2	11 198 €
Total général	181	2 348 €	114	1 333 €

## **Médiations EXÉCUTÉES**

La médiation a été exécutée pour 137 des 138 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 Crédit Mutuel et, si elle leur a été adressée, la réponse écrite de la banque.

Je recommande au Crédit Mutuel de poursuivre l'amélioration de son dispositif de communication sur son organisation du traitement des réclamations et l'existence de son service consommateurs.

## **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 : escroquerie suite à une vente en ligne et phishing***

#### Présentation

Une consommatrice avait mis en ligne une annonce afin de vendre un meuble et un acheteur avait pris contact avec elle, indiquant avoir réalisé un paiement via la plateforme Paylib.

Elle a reçu un lien sur lequel elle a cliqué et a fourni ses coordonnées bancaires ainsi que les identifiants permettant l'accès à son compte bancaire. Elle a alors été contactée par un « opérateur » qui l'a invité à confirmer différentes opérations sur son application mobile, qu'elle a validées.

Elle a par la suite constaté plusieurs opérations de paiements au débit de son compte pour un montant total de XXX€.

Elle avait sollicité le remboursement des opérations auprès de sa banque.

La banque avait refusé au motif que les opérations avaient été validées par ses soins.

#### Analyse

J'ai constaté que les éléments transmis par la banque permettaient d'établir que les transactions contestées avaient été validées conformément à la Directive sur les Services de Paiement (DSP2).

J'ai en outre relevé que la consommatrice avait cliqué sur un lien reçu par SMS qui ne correspondait en rien au site de Paylib, qu'elle avait fourni ses coordonnées bancaires ainsi que les informations nécessaires pour se connecter à son espace bancaire, qu'un inconnu avait accepté de payer pour un meuble avant même de venir le chercher et que l'appel reçu provenait d'une ligne mobile.

#### 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

Une consommatrice avait reçu un SMS indiquant qu'elle devait payer des frais de douane afin de débloquer un colis. Elle avait cliqué sur le lien contenu dans le SMS et renseigné ses coordonnées bancaires.

Le lendemain, elle avait reçu l'appel d'un interlocuteur indiquant être un conseiller de sa banque et, sous prétexte de bloquer des opérations frauduleuses, l'a invité à réaliser différentes transactions pour un montant total de XXX€.

Elle avait sollicité le remboursement des opérations auprès de sa banque.

La banque avait refusé au motif que les opérations contestées avaient bien été authentifiées, dûment enregistrées et comptabilisées et n'avaient pas subi de déficience technique ou autre. Elle ajoutait que ces opérations avaient été validées au moyen d'un procédé d'authentification forte nécessitant l'utilisation d'informations confidentielles.

### Analyse

J'ai constaté que les éléments transmis par la banque permettaient d'établir que les transactions contestées avaient été validées conformément à la Directive sur les Services de Paiement (DSP2).

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.

J'ai en outre relevé que la consommatrice avait été contactée par un numéro de mobile qui ne correspondait pas au numéro de sa banque et qu'elle avait validé des opérations à la demande d'un interlocuteur inconnu.

### 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 : spoofing et remise de la carte à un inconnu**

### Présentation

Une consommatrice avait été contactée par un interlocuteur indiquant être un conseiller de sa banque qui lui avait indiqué que son compte avait été piraté et qui disposait d'informations personnelles la concernant.

A sa demande, elle avait remis sa carte bancaire à un coursier qui s'était présenté à son domicile.

Par la suite, deux retraits de XXX€ et XXX€ avaient été débités de son compte.

Elle avait sollicité le remboursement des opérations auprès de sa banque, en invoquant notamment un dépassement de son plafond de retrait.

La banque avait refusé au motif que les opérations contestées avaient été réalisées notamment au moyen d'un procédé d'authentification forte nécessitant l'utilisation d'informations confidentielles connues par la consommatrice uniquement

### Analyse

J'ai d'abord constaté que deux modifications de plafonds de cartes bancaires avaient été validées en authentification forte conformément à la Directive sur les Services de Paiement (DSP2).

Aussi, grâce aux éléments techniques fournis par la banque, j'ai pu établir que les opérations litigieuses avaient toutes été réalisées avec lecture de la puce de la carte bancaire et frappe du code confidentiel.

J'ai rappelé que le code de carte bancaire ne devait être connu que de la consommatrice et que son utilisation avec frappe du code n'avait été rendue possible qu'en raison de la divulgation d'informations ayant permis la consultation du code par les fraudeurs sur l'espace de Banque à Distance.

J'ai en effet constaté que la consultation du code de la carte bancaire avait été effectuée avec un téléphone enrôlé le jour de la fraude. Toutefois, la banque ne justifiait pas que cet enrôlement avait été effectué en authentification forte.

Par ailleurs, j'ai soulevé que la notification validée par la consommatrice faisait état d'une « modification des plafonds des cartes bancaires » et non d'une augmentation de ceux-ci. J'ai ainsi considéré que l'information délivrée n'était pas suffisamment claire et précise.

Enfin, j'ai relevé que la consommatrice avait été destinataire d'un message d'information, qu'elle avait validé, lié aux risques de fraude s'étant affiché lors de l'accès à ses comptes à peine un mois avant la fraude.

### Proposition de solution

Au regard des éléments, j'ai estimé que les responsabilités étaient partagées avec une part prépondérante concernant la consommatrice, celle-ci ayant remis sa carte bancaire à un tiers inconnu sur instruction d'un interlocuteur l'ayant contactée depuis un numéro de mobile.

En conséquence, j'ai proposé à la banque de lui rembourser la somme de XXX€.

**La consommatrice a refusé la proposition.**



## ***Carte bancaire : achat sur un faux site internet***

### Présentation

Un consommateur sollicitait mon intervention afin d'obtenir le remboursement d'un paiement effectué sur internet, suite à l'escroquerie dont il indiquait avoir été victime.

Il expliquait avoir reçu un mail publicitaire au sujet d'une carte de transport proposée à un tarif très avantageux. Il indiquait avoir cliqué sur le lien contenu dans ce mail et avoir effectué un achat avec sa carte bancaire.

Il constatait ensuite avoir été débité d'une somme plus importante que celle annoncée sur ce site et au profit d'une autre enseigne.

La banque refusait d'accéder à sa demande de prise en charge au motif que la transaction avait été validée au moyen d'un procédé d'authentification forte.

### Analyse

J'ai rappelé au client qu'il reconnaissait avoir effectué la transaction contestée et l'avoir validée depuis son application bancaire et ce alors que le site internet ne correspondait pas au site officiel de la société de transport concernée.

De plus, la notification reçue sur son application bancaire ne correspondait pas à la transaction qu'il souhaitait effectuer, le montant et le bénéficiaire étant différents. Sa responsabilité était donc engagée.

### Proposition de solution

Au regard des éléments analysés, j'ai estimé que le client avait fait preuve de négligence et qu'aucun manquement ne pouvait être reproché à la banque au titre de l'opération contestée.

Je ne disposais donc d'aucun motif pour proposer à la banque d'accéder à sa demande.



## **Carte bancaire et virements - Fraude au faux conseiller**

### Présentation

Un consommateur indiquait avoir reçu 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 admettait avoir validé certaines opérations mais précisait avoir, pendant cet appel, contacté la banque pour signaler cette situation. Le conseiller lui confirmait qu'il s'agissait bien d'une fraude sans pour autant bloquer ses cartes.

Il sollicitait la prise en charge du préjudice subi.

La banque refusait d'accéder à sa demande de remboursement au motif notamment que les transactions contestées (paiements carte et virements) avaient fait l'objet d'une authentification forte.

### Analyse

J'ai rappelé au client que les opérations contestées avaient bien été validées par son épouse et lui-même via l'application bancaire au moyen de la saisie du code confidentiel. Leur responsabilité était donc engagée.

Ceci étant, dans la mesure où il indiquait avoir contacté sa banque pendant l'appel avec l'escroc et avoir évoqué une hypothèse de fraude, j'ai estimé que celle-ci avait fait preuve de négligence en ne mettant pas en opposition ses cartes dès ce signalement, ce qui aurait pu empêcher que certaines des paiements frauduleux n'aient lieu.

Les responsabilités me semblaient donc être partagées.

### Proposition de solution

Au regard de ces éléments, j'ai estimé que la banque aurait dû prendre les mesures nécessaires lors de cet appel afin d'éviter que la fraude puisse se poursuivre. De ce fait, j'ai proposé qu'elle rembourse les opérations validées après cet appel.

En revanche, aucune proposition de prise en charge n'a été formulée à l'égard des virements validés pendant l'appel avec le fraudeur. En effet, la mise en opposition des cartes du consommateur n'aurait eu aucune incidence sur la validation des virements litigieux, qui restent donc à sa charge.

**La proposition a été acceptée par les parties.**



## **Virements - Escroquerie au faux support technique**

### Présentation

Une consommatrice expliquait avoir eu un blocage informatique de son ordinateur et avoir appelé le numéro affiché. Elle indiquait que son interlocuteur avait alors validé des transactions (paiements et virements) sur son compte bancaire ainsi que celui de son père et celui de son fils sur lesquels elle avait procuration.

Elle sollicitait la prise en charge de trois virements et un paiement réalisés à distance.

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

### Analyse

J'ai rappelé à la consommatrice que les opérations contestées avaient bien été validées via l'application bancaire, depuis son téléphone et au moyen de la saisie de son code confidentiel. Ainsi, quand bien même le fraudeur aurait pris le contrôle de son ordinateur, cela n'avait pas eu d'incidence sur le procédé de validation des opérations mis en place par la banque.

En outre, étant donné qu'elle avait accepté de contacter un numéro inconnu et que son interlocuteur tenait des propos incohérents, j'ai estimé qu'elle avait fait preuve de négligence grave.

### Proposition de solution

Au regard des éléments analysés, j'ai estimé qu'aucun manquement ne pouvait être reproché à la banque au titre des opérations contestées.

Je ne disposais donc d'aucun motif pour proposer à la banque d'accéder à sa demande.



## **Contrats de prévoyance**

### Présentation

Un consommateur avait souscrit deux contrats de prévoyance en juin 1998 et avait appris en demandant des renseignements qu'ils avaient été résiliés en juin 2019 à ses 70 ans, sans avoir été avisé de cette résiliation.

Il souhaitait obtenir les copies des contrats ainsi que l'avis de résiliation.

La banque lui a indiqué ne pas être en mesure de vérifier les informations obtenues lors de la signature de ces contrats il y a 24 ans.

### Analyse

J'ai rappelé au client la différence de fonctionnement entre les contrats d'épargne ou les contrats d'assurance sur la vie permettant de se constituer ou de transmettre un patrimoine et les contrats de prévoyance pour lesquels le capital décès déterminé au contrat est versé en cas de sinistre. Pour les contrats de prévoyance, les cotisations sont donc versées à fonds perdus et ne sont pas remboursées en cas de résiliation ou à l'échéance du produit prévue contractuellement aux 70 ans de l'assuré.

### Proposition de solution

La banque justifie qu'un courrier de renouvellement de ses contrats a été adressé chaque année au client, le dernier mentionnant bien sa date de fin.

Au vu des éléments de l'analyse et de l'ancienneté de la souscription des contrats, j'ai expliqué ne pas être en mesure de proposer à la banque d'adresser un exemplaire des contrats qui ont été exécutés normalement. S'agissant de l'avis de résiliation, le courrier de renouvellement du 30 mai 2018 le mentionnait.



## *Devoir d'information*

### Présentation

En prévision d'un voyage en Roumanie durant lequel un consommateur prévoyait d'acquérir un véhicule, celui-ci a contacté son conseiller afin de connaître les conditions de retraits d'espèces ou de réalisation de virement instantané de plus de 10 000 € dans ce pays.

La solution du virement instantané avait été retenue mais une fois arrivé en Roumanie, le client s'est aperçu que le virement était limité à 800 €. Il a alors effectué des retraits d'espèces pour lesquels des frais ont été appliqués.

Il demandait le remboursement de ces frais de retrait évalués à plus de 800 €.

La banque lui a proposé plusieurs montants d'indemnisation, dont le dernier fixé à 300 €.

### Analyse

J'ai rappelé que le banquier a une obligation d'information vis-à-vis de son client du fait que la banque est la partie la plus expérimentée dans le domaine financier.

La responsabilité de la banque peut être retenue chaque fois qu'un client subit un préjudice qui aurait été évité si elle l'avait correctement renseigné ou conseillé.

Dans ce dossier, la banque a conseillé au client d'effectuer un virement instantané mais sans préciser qu'un tel virement était plafonné.

Je considère ainsi que la banque a manqué à son devoir d'information.

### Proposition de solution

Après analyse, j'ai calculé que le montant des frais de retraits payés était de 324 €.

J'ai décidé que la proposition de prise en charge de 300 € de la banque me semblait adaptée.

**La proposition a été acceptée par les parties.**





## ***Assurance-vie d'un mineur - administration légale, actes d'administration et actes de disposition***

### Présentation

Un des parents (séparés) avait procédé seul au rachat de l'assurance-vie de son fils mineur.

### Analyse

J'ai rappelé qu'en raison de la minorité de l'enfant au moment du rachat, la demande devait être signée de tous ses représentants légaux.

### Proposition de solution

J'ai estimé que la banque devait replacer les parties dans la situation précédant la demande de rachat.

**Un livret a été ouvert au nom de l'enfant, avec un montant correspondant au solde de l'assurance-vie au moment de son rachat et les intérêts qui auraient dû être perçus depuis cette date.**



## **Modification tarifaire – Absence de dénonciation**

### Présentation

Une consommatrice conteste avoir fait la demande d'une carte bancaire Gold pour laquelle une cotisation d'un montant de 132 € a été prélevée sur son compte bancaire. Elle demande à ce que le document contractuel permettant de justifier ce montant lui soit fourni.

La banque lui indique qu'il s'agit bien de la cotisation annuelle de sa carte bancaire.

La consommatrice sollicite le remboursement de cette somme.

### Analyse

J'ai constaté que, depuis quatre ans, la consommatrice bénéficiait de la gratuité de la cotisation de sa carte bancaire et que le prélèvement de la première cotisation est intervenu sans que la banque ne justifie d'une information préalable relative à ce changement.

Cette information préalable aurait permis à la consommatrice de renoncer à ce produit en application du principe de la liberté contractuelle.

### Proposition de solution

J'ai proposé à la banque de procéder au remboursement demandé.

**La proposition a été acceptée par les parties.**



## **Transformation d'un PEL en livret fiscalisé**

### Présentation

Un consommateur reproche à la banque d'avoir procédé à la clôture de son Plan Epargne Logement (PEL) et à sa transformation en livret fiscalisé, sans l'avoir préalablement informé.

Il indique que ce PEL a une durée de vie de 15 ans et non de 10 ans.

### Analyse

J'ai formulé une réponse explicative au client en rappelant la réglementation régissant le PEL ainsi que son fonctionnement.

Ce contrat débute avec une phase d'épargne, dans laquelle le titulaire s'engage contractuellement à verser une somme à échéances régulières, avec un montant minimum annuel.

Sa durée est fixée contractuellement et ne peut être inférieure à 4 ans ni supérieure à 10 ans.

Pour les PEL ouverts depuis le 1er mars 2011, ce qui était le cas en l'espèce, les sommes inscrites au compte continuent à porter intérêt jusqu'à la date du retrait effectif des fonds, dans la limite d'une durée de 5 ans. Cette phase est dite d'attente.

Il est également prévu qu'à l'issue de cette échéance, le PEL devient un compte sur livret ordinaire et qu'il ne pèse aucune obligation réglementaire sur l'établissement bancaire relative à l'information de cette transformation du PEL en compte sur livret.

Dans les faits, la durée d'un PEL peut effectivement atteindre une durée maximum de conservation de 15 ans.

Cependant, elle peut être raccourcie dès que la phase d'épargne initiale prend fin. Cela se produit à partir du moment où les versements ne sont plus possibles dans la mesure où le plafond réglementaire est atteint.

Dans ce cas précis, le PEL est entré en phase d'attente 5 ans après son ouverture lorsque le plafond réglementaire a été atteint et est ensuite resté en attente pendant 5 autres années conformément à la réglementation précitée. Il a ensuite été transformé en compte sur livret ordinaire.

### Proposition de solution

Après analyse des éléments, je n'ai pas relevé d'anomalie dans le traitement de ce dossier.

## **ANNEXE**

### **Liste des Professionnels**

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel de Maine-Anjou, Basse Normandie

Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Océan

Crédit Mutuel Epargne Salariale

Banque Européenne du Crédit Mutuel

Banque Fédérative du Crédit Mutuel

Caisse Agricole Crédit Mutuel

Crédit Mutuel Caution Habitat

Groupe La Française

Atlancourtage Anjou

## Charte de la Médiation du Crédit Mutuel

Le Médiateur du Crédit Mutuel 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 Crédit Mutuel ?**

Le Médiateur du Crédit Mutuel 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 Crédit Mutuel.

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-creditmutuel.com](http://www.lemediateur-creditmutuel.com)
- Soit envoi de courrier postal à l'adresse : Le Médiateur du Crédit Mutuel - 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 Crédit Mutuel, 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 Crédit Mutuel, mais de celle du Médiateur de l'Assurance.

Pour ces litiges, vous devez contacter les services qualité ou relation clientèle des Fédérations du Crédit Mutuel 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 caisse, 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 caisse, 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 caisse, 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 Crédit Mutuel 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 Crédit Mutuel établit chaque année un compte rendu d'activité, transmis aux autorités compétentes et publié en ligne sur son site internet.