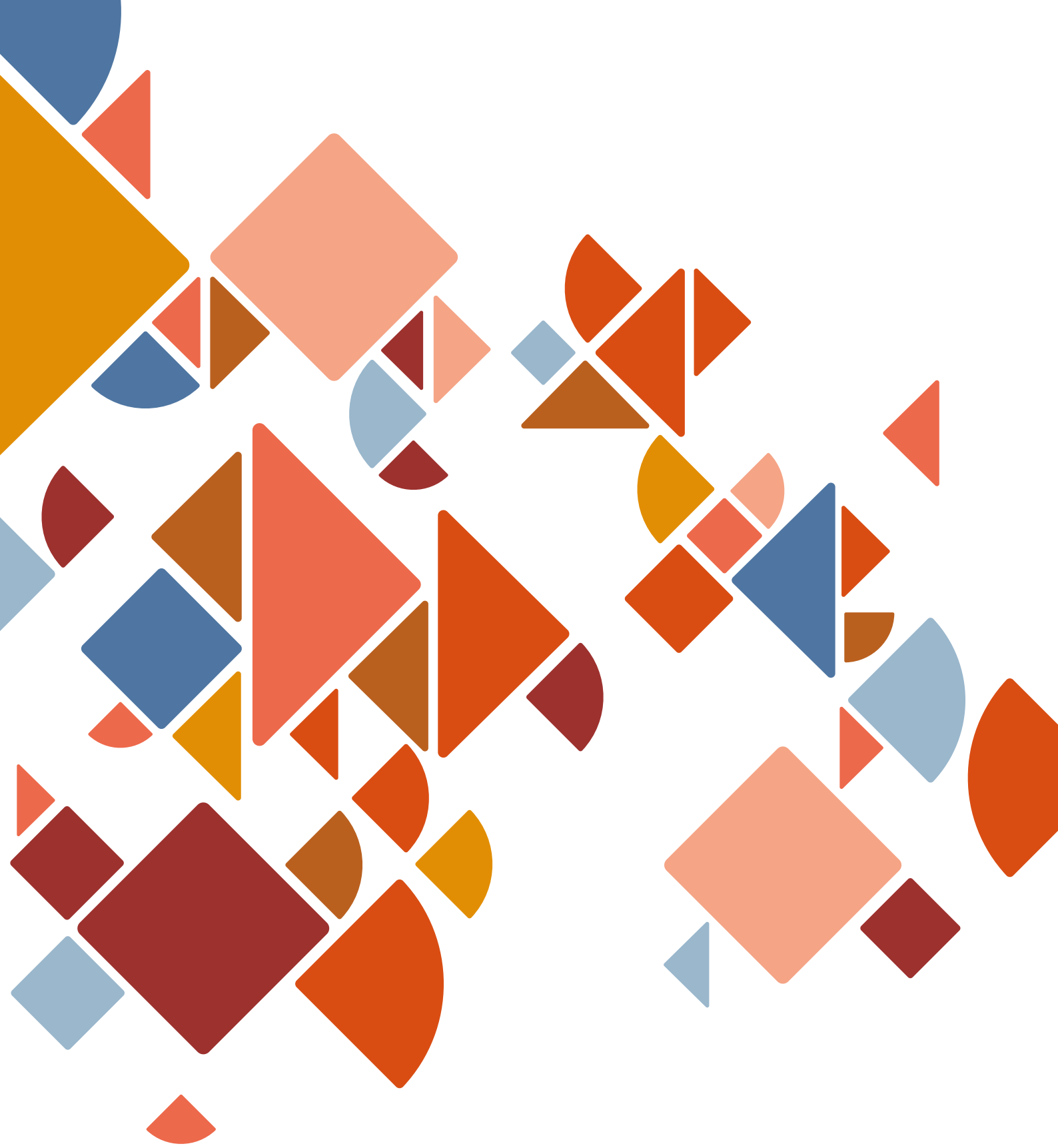




# Rapport d'activité 2023





# Sommaire

**2**

**Le mot de la Médiatrice**

**8**

**Les chiffres de l'année 2023**

**14**

**Cas pratiques**

# Le mot de la médiatrice



**Marie-Christine Caffet**

Médiatrice auprès  
de la Fédération bancaire française (FBF)  
depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018

En 2023, nous avons enregistré plus de 20 000 saisines et environ 5 500 dossiers ont été résolus.

#### Cette progression s'explique par trois facteurs :

- Elle est essentiellement due aux litiges portant sur les opérations de paiement en ligne, le déploiement de l'authentification forte des opérations ayant paradoxalement donné aux banques les moyens de mieux comprendre les fraudes et de déterminer la responsabilité du titulaire du compte dans l'usage contesté de l'instrument de paiement, alors que ledit titulaire est de plus en plus souvent victime d'escroqueries sur la destination des opérations qu'il autorise.
- Elle trouve aussi son origine dans la mise en œuvre de la recommandation de l'ACPR, imposant aux banques de respecter strictement le délai de deux mois après le dépôt d'une réclamation; les accusés de réception de chaque réclamation faisant figurer ce délai et les coordonnées du Médiateur, les consommateurs mécontents saisissent désormais plus systématiquement la médiation avant l'écoulement du délai, pensant que cela peut accélérer leur dossier. Il en résulte une hausse des irrecevabilités, engorgeant sensiblement les équipes chargées d'instruire les saisines.
- Plus spécifiquement, de nouvelles adhésions au service de médiation auprès de la FBF, émanant d'établissements importants, ont été enregistrées en 2023; nous représentons désormais la moitié de la médiation bancaire en France.

#### Des moyens plus importants ont été mis en œuvre

La médiation auprès de la FBF emploie aujourd'hui une quarantaine de collaborateurs, dont une trentaine de juristes, niveau Bac + 5. Une dizaine de collaborateurs étudie en amont la recevabilité des dossiers, sous mon contrôle : 34% nous parviennent encore par voie postale (et 14% qui dupliquent voie postale et formulaire) et environ 60% d'entre eux ne sont pas recevables car le consommateur n'a fourni ni la réclamation écrite adressée à sa banque, ni la réponse de celle-ci! Ensuite, trois équipes d'analystes procèdent aux analyses et aux rédactions de projets de propositions. Ces équipes sont polyvalentes : chaque juriste a un portefeuille de banques et il n'y a pas de spécialisation par produit, ce qui est très formateur pour un jeune diplômé.

Ces moyens doivent permettre de mieux répondre aux exigences de respect des délais de traitement des dossiers, de veiller aux modalités d'appréciation de la recevabilité des saisines et enfin de prendre en considération la nécessité de l'équité dans les propositions de solutions.

#### ► Les délais

Il s'agit d'un point de préoccupation partagé par tous les médiateurs du secteur bancaire et financier, tout en soulignant que l'explosion des fraudes aux paiements en ligne a largement expliqué la multiplication des saisines depuis

deux ans, puisque celles-ci concernent désormais 80 % des dossiers.

J'ai poursuivi le travail déjà engagé auprès des Banques adhérentes en leur demandant des remises de synthèses plus étoffées et comportant les pièces techniques utiles et permettant de retracer les **connexions frauduleuses**.

Les mesures préconisées par l'OSMP\* en mai 2023 devraient aboutir à un ralentissement des dépôts de dossiers, les banques étant amenées à détecter plus rapidement les fraudes, à les bloquer ou les empêcher grâce à la suppression de la majorité des exemptions d'authentification forte, et enfin à traiter les dossiers les plus simples à leur niveau.

Les autres sujets de litiges ne présentent pas de difficultés particulières de traitement.

#### ► La recevabilité

Les mesures prises par l'ACPR à la suite des travaux du CCSF ont abouti à améliorer les délais et le parcours de traitement des réclamations par les Banques; paradoxalement, dans un premier temps, les saisines de la Médiation ont été plus nombreuses pour des raisons de meilleur fléchage du parcours mais aussi pour des raisons d'insuffisance de moyens et de délégations au niveau des services réclamations de certaines Banques.

Un point d'attention mérite d'être signalé : beaucoup de ces saisines (surtout celles par formulaire sur le site web) se résument à quelques lignes lapidaires et extrêmement lacunaires, le consommateur se contentant d'envoyer la réponse de la Banque, laquelle est la seule pièce nous permettant d'identifier son établissement et de comprendre à peu près la raison de son mécontentement.

Confrontées aux difficultés de rédaction des plus simples démarches, que rencontrent de plus en plus de consommateurs (la «fluidité des parcours digitaux» ayant manifestement pris le pas sur la forme et la qualité de leurs écrits, voire sur la simple politesse), de plus en plus de Banques ont

\* Observatoire de la sécurité des paiements  
(placé sous l'autorité de la Banque de France)

pris le parti de recueillir les mécontentements par oral et par téléphone, et d'adresser ensuite un récapitulatif des griefs ou des demandes, valant réclamation. Il n'est pas rare que ce soit alors le seul document joint par le consommateur à sa saisine, laquelle est lapidaire, ou, parfois désinvolte. Il n'en est pas de même lorsque les associations de consommateurs interviennent au nom ou pour accompagner les demandeurs.

Force est de reconnaître que les saisines par courriers, émanant souvent de clientèles moins aisées et plus âgées, se distinguent par leur courtoisie et par le soin apporté à l'exposé du litige.

Enfin, la réglementation prévoit que le consommateur produise lui-même sa réclamation; or, trop souvent, le service chargé d'examiner la recevabilité ne l'obtient que par le canal de la Banque.

#### ► L'équité

Tout le bénéfice de la Médiation réside dans sa gratuité pour le consommateur et dans la possibilité d'obtenir un traitement équitable, même quand la Banque n'est pas en tort.

Les demandes de remboursement des fraudes aux paiements en ligne, lorsque la responsabilité de la Banque n'est pas engagée, ne peuvent aboutir à des propositions de solutions sans que l'équité ne soit requise. C'est d'ailleurs le sens des recommandations de l'OSMP\*.

Sur ce point, je fonde les gestes et les réparations financières sur l'appréciation des **dispositifs de surveillance de la Banque**, la conformité des procédures mises en œuvre et leur **clarté**, ainsi évidemment que sur les circonstances des escroqueries et sur le profil des consommateurs qui en sont victimes.

Contrairement à une idée reçue, la vulnérabilité des utilisateurs des outils digitaux n'est pas concentrée sur les personnes âgées, elle est répandue dans tous les milieux et à tous les âges.

**Les Banques doivent prendre leurs responsabilités** puisque l'on demande ou permet désormais aux clients de faire eux-mêmes les opérations qu'elles étaient les seules à pouvoir

instruire avant leur exécution, sans pour autant que ceux-ci soient formés, conscients des risques qu'ils peuvent rencontrer ou prendre inconsidérément.

Cette liberté doit donc être **accompagnée**, et **encadrée** : il ne suffit pas de faire des campagnes de prévention ou des alertes, sur le site internet ou sur l'application bancaire, mais il faut aussi surveiller les comptes, les **connexions inconnues** et les mouvements atypiques.

Pour certains clients, il faut en passer par la démonstration en agence (ou au téléphone sur appel de leur part, après authentification) des applications mises à leur disposition.

Pour les personnes vulnérables ou celles qui craignent les opérations en ligne, il faudra certainement que les Banques proposent **une offre plus limitée**, dans laquelle les choix d'options de paiements à distance (choix du virement instantané, accord pour l'initiation de paiements) et les demandes de relèvement des plafonds (par carte ou par virement) ne seront autorisés que **sous la surveillance des conseillers clientèles qui en vérifieront l'origine**, lors de chaque demande excédant les fonctionnalités et services dont ils disposeront.

Sur les autres sujets de litiges, l'équité se fonde sur les mêmes critères en y ajoutant le respect par la Banque de ses obligations contractuelles et réglementaires, ainsi que sur la diligence et la clarté des réponses apportées.

\* \* \*

Désormais, les clients qui nous saisissent sont plus diversifiés, répartis sur tous les territoires, ruraux comme urbains :

- jeunes très mobiles et largement équipés en produits, pratiquant parfois le « nomadisme bancaire » au gré des offres digitales innovantes et par ailleurs assez souvent victimes de leur inattention ou de leurs imprudences ;
- clientèles plus « installées » dans les grandes villes, moins mobiles et parfois plus réfractaires aux opérations en ligne, ou plus facilement escroquées ;
- enfin des clientèles plus âgées mais souvent et paradoxalement plus utilisatrices de la Banque à distance et des outils digitaux.

## ■ Les thèmes et montants des litiges

Les montants moyens des litiges peuvent aller de quelques dizaines ou centaines d'euros pour ceux relevant du droit de la consommation, mais de 1000 euros pour certaines fraudes à plusieurs milliers d'euros pour d'autres dossiers (dans lesquels sont intervenus des virements). Toutefois, j'ai aussi eu à traiter une demande de médiation pour 0,35 euro : des agios, calculés sur 12 jours au lieu de 10...

De 2014 à 2018, les litiges portaient beaucoup sur la tarification. Après la loi bancaire (en 2013, instauration notamment d'un double plafond sur certains frais bancaires, l'un spécifique pour les populations en état de fragilité financière l'autre pour l'ensemble des consommateurs), ce thème est progressivement devenu mineur : ce n'est plus qu'un ou deux dossiers sur les 120 signés chaque semaine, et je ne traite quasiment plus de demande de droit au compte. Autrefois, les clôtures abusives constituaient aussi des cas de saisines fréquents : cela a quasiment disparu, car c'est très encadré, les dossiers récents découlant plutôt de la suite d'arrêts d'activité de certains établissements, dans lesquels les litiges les plus fréquents portent sur la circulation de chèques après clôture du compte.

Entre 2014 et 2018, il y avait un nombre important de dossiers liés à la renégociation de crédits et à l'assurance emprunteur. Si ce dernier thème avait aussi à peu près disparu entre 2020 et 2022, il y a eu un regain à partir de 2023 du fait de nouveaux entrants qui démarchent les emprunteurs (par le canal de courtiers ou intermédiaires en opérations de banque). Les consommateurs saisissent la médiation après des refus de leurs banques lorsqu'il n'y a pas d'équivalence des garanties sur les nouveaux contrats, le litige portant plutôt, désormais, sur le contenu et l'intérêt de la garantie ITT lorsque l'emprunteur fait valoir ses droits à la retraite.

Mais surtout, depuis 2020, ce sont les fraudes aux paiements en ligne qui explosent : 80 % des dossiers aujourd'hui, contre 50 % en 2018 ! Le chèque reste un facteur de fraude conséquent mais les contestations d'opérations en ligne vont croissant : d'innombrables personnes ont été concernées l'an dernier par ces escroqueries.

## De la réclamation à la médiation, améliorer le parcours des clients

La Médiation bancaire a ceci de spécifique qu'elle ne peut marquer une rupture dans la relation du client avec sa Banque : dans le même temps où il est en conflit avec l'établissement sur un ou deux sujets de litiges, il continue généralement d'en utiliser quotidiennement les services.

Il y dispose souvent, d'ailleurs, d'un nombre élevé de produits et de services et son mécontentement sur un point ou sur l'exécution d'un contrat n'est pas fréquemment suivi de clôture du compte.

C'est pourquoi l'échelon du traitement des réclamations est un point clé.

Du point de vue de la Médiation, les services de réclamation des banques ont encore trois problèmes à résoudre :

- En premier lieu, ils ne sont généralement pas assez étoffés : les moyens **humains** sont parfois insuffisants, leur positionnement est souvent révélateur de la difficulté qu'ont les banques à considérer que la réclamation des clients fait partie intégrante de leur activité commerciale et de la consolidation de leurs parts de marché.
- En second lieu, ils ne sont pas forcément la porte d'entrée et de sortie des litiges. Ainsi, les réclamations portant sur les frais, les opérations de bourse, le conseil en assurance, la fraude sur les opérations de paiement, l'épargne logement, le devoir de conseil en épargne, l'exécution des crédits, les dossiers de succession etc. constituent autant de silos avec, surtout, dans chaque service, une doctrine et son propre dispositif de traitement des litiges. Se superposent aussi des réglementations disparates et parfois incohérentes qui rendent complexes le traitement des litiges portant sur les **délais** de réalisation d'opérations : à titre d'exemple, les services doivent jongler avec des réclamations portant sur l'inobservation de délais de réalisation des mobilités bancaires (2 jours, 5 jours ou 10 jours), de substitution d'assurance emprunteur (10 jours) de clôtures de comptes (60 jours), de rétractation d'un

crédit consommation (14 jours) de réflexion pour un crédit à l'habitat (11 jours), de réponse à une contestation d'opération de paiement (15 jours) mais incluse dans un délai de réponse à une *réclamation* portant sur le même sujet (60 jours), sans même évoquer les délais de traitement des comptes inactifs...

- Le troisième problème provient d'une délégation insuffisante accordée aux services de réclamation de premier niveau, qui ont peu de marges de manœuvre pour proposer des solutions comprenant un geste pécuniaire ou une indemnisation.

Une piste pour améliorer les choses serait que les banques donnent à leurs services de réclamation de deuxième niveau des attributions et des niveaux de délégations suffisants, ne laissant ainsi arriver à la Médiation auprès de la FBF que les dossiers plus difficiles, ceux sur lesquels ils ne peuvent trouver d'accord amiable ou ne souhaitent pas proposer de solutions. Dans un tel schéma, il faudrait que chaque litige soit traité dans un délai de deux mois et puisse obtenir une réponse circonstanciée et une proposition **constructive**, laissant toujours au consommateur la possibilité de recours à la Médiation s'il n'est pas satisfait, alors que trop souvent il n'a reçu qu'une réponse de refus à sa demande.

Toutefois je rappelle que seulement 5% à 10% du total des réclamations enregistrées par les Banques remontent en médiation, l'essentiel étant donc traité par leurs soins; le prisme par lequel la Médiation observe les litiges est donc forcément biaisé.

Mais cela permet de détecter des défauts et des insuffisances de qualité, fondant quelques recommandations.

## Les risques de l'OPEN Banking

Aujourd'hui, dans un modèle économique qui repose sur le partage des données collectées par les institutions bancaires et financières, entre leurs clients et d'autres sociétés, lequel est devenu obligatoire en 2018, on a certes cherché à créer de la valeur, par des innovations améliorant la circulation de la liquidité, encourageant l'instantanéité des paiements, mais on a aussi pris le risque d'ouvrir le marché aux fraudeurs.



En effet, ce «partage de données» n'est possible qu'en ayant renseigné son identifiant de compte et surtout son code d'accès à son compte en ligne, auprès de tous les acteurs de la chaîne des paiements, en premier lieu des agrégateurs mais aussi des initiateurs de paiements. Le problème majeur aujourd'hui est celui de la **compromission du mot de passe**, présent désormais dans un dossier sur deux de fraude remontant en médiation, et que des bandes d'escrocs très organisées arrivent à obtenir avec une ingénierie sociale très au point (en faisant changer par les clients leur mot de passe sous la dictée ou en le recueillant sur un faux site miroir) mais aussi à l'insu des clients eux-mêmes, par exemple en multipliant les faux écrans d'initiation de paiements se superposant aux fenêtres ouvertes sur les sites marchands. Ils ouvrent des comptes dans plusieurs banques, en France et dans les états membres de l'Union, pour recueillir les virements qu'ils ont fait valider à leurs victimes par tromperie sur la destination des fonds.

La sécurité de l'accès au compte est un vrai défi. Le débat sur le spoofing est secondaire par rapport à celui de la **protection** des données et des avoirs des clients, laquelle ne peut reposer sur leurs seules épaules mais doit être renforcée par des exigences supplémentaires de contrôle de la part de tous les acteurs de la chaîne des paiements, qui doivent relever le niveau de leurs vérifications.

À cet égard, il devient crucial de limiter autant que possible toutes les exemptions d'authentification forte qui sont autant de portes ouvertes aux intrusions malveillantes.

\*\*\*

Après la présentation des chiffres et des caractéristiques des médiations rendues en 2023, j'ai souhaité laisser une place importante aux collaborateurs de l'équipe, qui exposent des cas pratiques traités par leurs soins et pour lesquels ils m'ont proposé des analyses ou des positions que j'ai jugées particulièrement intéressantes; elles illustrent la variété des demandes auxquelles la Médiation bancaire doit être capable de répondre. ◆

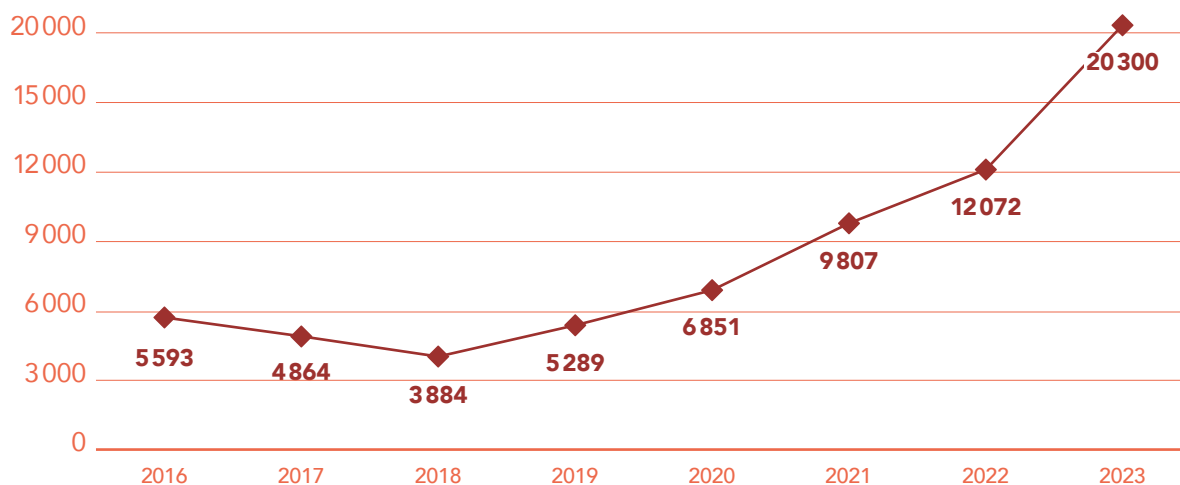
# Les chiffres de l'année 2023

## ► Les demandes de médiation reçues en 2023

Une hausse de 68% du nombre de dossiers reçus en 2023 par rapport à 2022.

Cette très importante hausse s'est ajoutée à l'augmentation déjà significative l'année précédente (+ 23% du nombre de dossiers reçus en 2022 par rapport à 2021).

**En 2023, 20300 demandes de médiation ont été déposées par les consommateurs.**



La progression du nombre des saisines, régulière depuis 2020, est causée par :

- l'accueil de nouveaux établissements bancaires adhérents,
- l'augmentation sensible du nombre de litiges portant sur des escroqueries.

Elle a connu une forte accélération en 2023, également causée par l'entrée en vigueur des mesures de traitement des réclamations décidées après les travaux du CCSF.

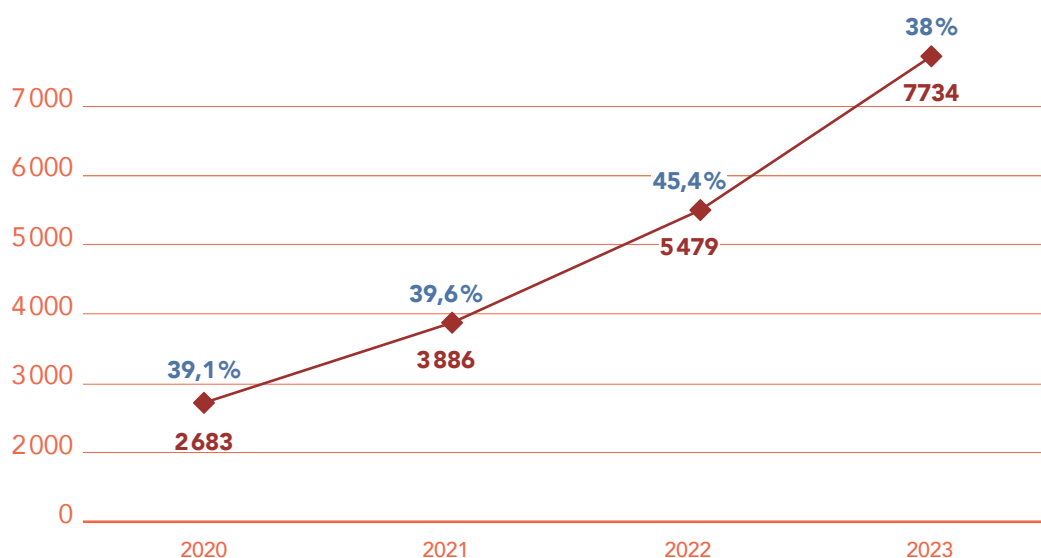
34% des demandes de médiation arrivent désormais par courrier, le reste par formulaire déposé sur le site de la Médiation (53% uniquement par formulaire et 14% en dupliqué), l'utilisation du site étant en progression continue.

## ► Le traitement des demandes de médiation en 2023

Sur ces 20 300 demandes, 7 734 respectaient les critères de recevabilité posés par la loi et seront examinés au fond par la Médiatrice.

Les dossiers immédiatement recevables, respectant les conditions posées par la loi (passage préalable par une réclamation, qu'elle soit ou non satisfaite), sont en nette progression.

Le pourcentage de recevabilité apparaît paradoxalement en baisse car le dénominateur (nombre de saisines) est en progression plus rapide que le numérateur (dossiers recevables, dont la notification est décalée de trois semaines) dans ce contexte.



Sur les 20 300 dossiers reçus en 2023, 38 % ont donc été déclarés recevables par la Médiatrice.

6 348 demandes de médiation n'ont pas pu être traitées, ventilées de la façon suivante :

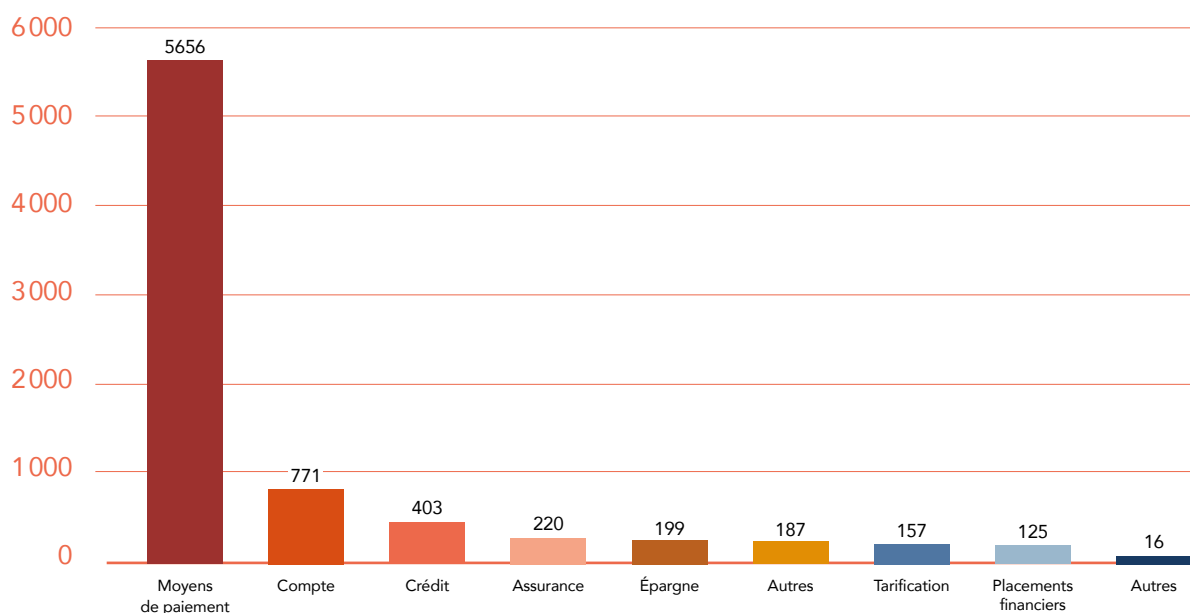
- **5 905 saisines précoces**, sans réclamation préalable (93 %), non recevables
- **59 saisines postérieures** à la saisine d'un tribunal (1 %)
- **61 demandes hors du champ de compétence** de la médiatrice (1 %)
- **38 saisines** adressées alors que la réclamation date de plus d'un an (– de 1 %)
- **260 dossiers non éligibles** (4 %)
- **25 saisines manifestement abusives** ou infondées (– de 1 %)

Par ailleurs, nous avons comptabilisé quelques retraits du processus de médiation et **104 refus d'entrer en médiation** de la part du professionnel.

Enfin, les principales explications des autres demandes non traitées sont :

- dossiers réorientés vers le bon médiateur (555),
- absence ou insuffisance d'information (2 895) (généralement faute de pièces),
- dossiers envoyés en doublons (675).

## ► Sur quels sujets ont porté les différends en 2023 ?



Avec toujours une nette prévalence des escroqueries aux opérations de paiement qui représentent 73% des dossiers recevables.

## ► Les enjeux financiers

À quel montant les consommateurs ont-ils évalué leur préjudice et quels ont été les montants des gestes proposés par la Médiatrice ?

MONTANTS DEMANDÉS	2023
< à 500€	<b>925</b>
de 500 à 1 000€	<b>955</b>
de 1 000 à 5 000€	<b>2 687</b>
de 5 000 à 10 000€	<b>913</b>
> de 10 000€	<b>962</b>
Sans estimation financière	<b>351</b>
Inconnu	<b>941</b>
<b>Total</b>	<b>7 734</b>

Dans ses propositions de solution, la Médiatrice a proposé les gestes suivants :

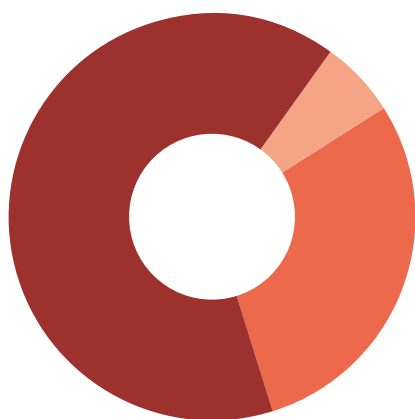
MONTANTS PROPOSÉS	Nombre de dossiers	Moyenne des montants proposés
< à 500€	<b>1 253</b>	<b>195,81</b>
de 500 à 1 000€	<b>398</b>	<b>630,50</b>
de 1 000 à 5 000€	<b>480</b>	<b>1 995,22</b>
de 5 000 à 10 000€	<b>70</b>	<b>6 445,24</b>
> de 10 000€	<b>25</b>	<b>N.S.</b>
<b>Total</b>	<b>2 226</b>	

## ► 5 452 litiges ont été résolus en 2023 grâce à l'action de la Médiatrice

**4 535 propositions de solution** ont été adressées aux parties et **917 règlements amiables** ont été conclus entre les parties (ce qui représente 16,8% des litiges résolus).

3 144 différends ont été résolus en faveur du consommateur et 2 308 en faveur de la banque.

Le chiffre de 3 144 dossiers favorables au consommateur se décompose en :



**2 038** propositions de solution partiellement favorables au consommateur

**188** propositions de solution totalement favorables au consommateur

**917** accords amiables

## ► Comment les parties ont-elles accueilli les solutions qui leur étaient partiellement ou totalement favorables ?

Les banques ont accepté de répondre positivement aux demandes faites par le consommateur (règlement amiable) ou après proposition de la Médiatrice dans 79 % des cas.

Lorsque la solution (règlement amiable ou proposition de la Médiatrice) était totalement ou partiellement favorable, les consommateurs ont accepté la solution dans 76 % des cas.

## ► Les délais de traitement

Quels ont été les délais de réponse de la Médiatrice ?

Nous déplorons des délais longs en raison de l'augmentation exponentielle du nombre de demandes de médiation (68 %).

**Le délai moyen dans lequel la Médiatrice a procédé à son analyse de la recevabilité est de 30 jours.**

**Le délai moyen de traitement d'un dossier à compter de la réception des éléments de la banque est de 143 jours et de 191 à compter de la notification de la recevabilité aux parties.**



# Cas pratiques

## DÉCISIONS DE RECEVABILITÉ



### ► Usurpation d'identité lors de l'ouverture d'un compte en ligne



Caroline

#### Les faits

Monsieur X a été victime d'une usurpation d'identité. En effet, une personne mal intentionnée a ouvert un compte bancaire en son nom auprès d'une banque en ligne et a laissé ce compte débiteur à hauteur de NNN€. L'établissement bancaire ayant constaté l'incident, l'a déclaré à la Banque de France. Monsieur X a donc été

inscrit au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).

Lors d'une transaction immobilière, il a été informé du fichage. Dès lors, Monsieur X a eu connaissance de cette usurpation d'identité et de l'existence de ce compte frauduleux. Dans l'urgence, il a procédé au règlement du montant du découvert, il a porté plainte au commissariat de police et a informé la banque concernée de cette situation.

La Banque refuse de reconnaître cette usurpation d'identité. Monsieur X m'a sollicitée pour résoudre ce différend avec la Banque et obtenir le remboursement du montant versé.

#### L'analyse de la Médiatrice :

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

Au regard des dispositions de l'article L.612-2 du Code de la consommation, la recevabilité d'une demande de médiation est préalablement conditionnée à l'envoi d'une réclamation écrite au professionnel par le consommateur depuis moins d'un an et qu'il ait obtenu ou non une réponse qui ne le satisfait pas, dans un délai de deux mois. Elle repose aussi sur l'existence d'un lien contractuel ou précontractuel entre le consommateur et le professionnel. En matière de délai, il ressort des pièces du dossier qu'en novembre 2022, Monsieur X avait adressé



sa réclamation à l'établissement bancaire concerné, et qu'en décembre 2022, ledit établissement n'a pas répondu favorablement à sa demande, la condition était donc satisfaite.

En revanche, s'agissant d'une ouverture de compte qu'il n'avait pas lui-même effectuée, il n'existait pas de relation contractuelle authentique entre Monsieur X et la Banque; mais j'ai considéré que cette demande répondait aux critères d'éligibilité et de recevabilité prévus aux articles L611-1 et L612-2 du code de la consommation, puisque l'établissement avait inscrit Monsieur X au FICP et qu'il avait encaissé de sa part NNN€. Le dossier était donc recevable. ♦

## Demande infondée ou vexatoire



Caroline

### Les faits :

Monsieur T indique être victime de complots orchestrés par son établissement bancaire.

Après avoir été « évacué » de la banque à la suite d'un différend avec sa conseillère et la directrice d'agence, Monsieur T fait état dans sa saisine en médiation d'accusations mensongères et de moqueries de la part des conseillers de son établissement bancaire.

Il expose que sa Banque a refusé de faire droit à ses demandes, sans toutefois produire des justificatifs autres que des reproches et des accusations non étayées. Il met en cause une « solidarité féminine qui dépasse les limites... ».

Monsieur T m'a donc sollicitée pour résoudre ce différend avec son établissement bancaire.

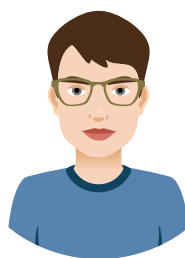
### L'analyse de la Médiatrice :

La demande de médiation a été reçue par voie postale.

Après l'analyse du dossier, je relève qu'en l'état, la demande de médiation introduite par Monsieur T est irrecevable au titre du 2° de l'article L 612-2 du code de consommation qui exclut les litiges manifestement infondés ou abusifs.

En effet, le différend repose sur des allégations qui ne sont pas démontrées dans la saisine et manifestement vexatoires à l'égard de l'établissement bancaire concerné, (cette saisine comprenant des propos insultants), ce qui est contraire à l'esprit de la Médiation, qui repose sur la bonne foi des deux parties, l'examen des faits et des contrats. ♦

## Maintien de la recevabilité à la suite de la contestation de la banque



Dimitri

### Les faits :

Madame X a souscrit auprès de sa banque un crédit d'un montant de 7 000 euros aux fins d'acquisition d'un véhicule de tourisme, ce que mentionnait l'objet du contrat de prêt. Ce véhicule s'est révélé être un véhicule école, ce qu'elle n'a appris qu'à l'occasion de la réception de la carte grise un mois après; elle ignorait donc ce point lorsqu'elle a signé l'attestation de livraison.

En tant que particulier, Madame X n'est autorisée ni à posséder ni à vendre un tel véhicule. Le concessionnaire a donc effectué une reprise du véhicule. Madame X a sollicité de sa banque qu'elle demande au concessionnaire le remboursement du solde du prêt, soit nnn euros, en invoquant la nullité du contrat de vente, celle-ci entraînant la nullité du contrat de prêt.

Après refus de la Banque, Madame X m'a saisi pour résoudre ce différend et mettre un terme à ses engagements contractuels envers celle-ci.

La Banque a contesté la recevabilité de la saisine de Madame X en arguant que les faits sont constitutifs d'un litige commercial opposant sa cliente et un professionnel, le concessionnaire. La Banque soulève que l'objet du litige porte sur l'omission de l'ancienne caractéristique du véhicule « auto-école », ce qui ne relève pas de ses attributions dès lors qu'elle n'a pas à s'ingérer dans la réalisation d'un diagnostic de véhicule.

Enfin, la Banque souligne que Madame X a consenti au contrat de prêt, n'a pas exercé son délai de rétractation et a signé l'attestation de livraison du véhicule en déclarant que celui-ci était conforme.

### **L'analyse de la Médiatrice :**

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

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

En matière de délai, il ressort des pièces du dossier qu'en novembre 2022, Madame X

avait adressé sa réclamation à l'établissement bancaire concerné, et qu'une semaine plus tard, ledit établissement n'a pas répondu favorablement à sa demande, la condition était donc satisfaite.

Par ailleurs, concernant l'existence d'un litige entre Madame X et la Banque, j'ai relevé que Madame X considère qu'elle n'est pas redevable du solde de son prêt, considérant que la Banque doit se faire rembourser par le concessionnaire. Dès lors que, en sus du litige pendant entre Madame X et le concessionnaire, les éléments transmis par Madame X font état d'un mécontentement de cette dernière envers la Banque, le dossier remplissait alors les conditions de recevabilité. ♦

## **Maintien de la recevabilité à la suite de la contestation de la banque** (facturation appliquée dans le cadre d'une succession)



**Jakob**

### **Les faits :**

Venant aux droits de son père à la suite du décès de ce dernier, Monsieur R se voit prélever des frais de succession d'un montant de xxx euros, somme correspondant à 1,5% des avoirs détenus par le défunt dans l'établissement bancaire concerné.

Le demandeur en médiation considère ce traitement inapproprié et a formulé une réclamation

auprès du service compétent, afin d'exprimer son mécontentement et d'obtenir un remboursement en guise de geste commercial.

Après que la banque a confirmé son refus d'accéder à la demande de Monsieur R, celui-ci m'a sollicitée, espérant qu'une procédure de médiation pourrait contraindre la banque à revenir sur sa position.

Soulignant que la politique tarifaire n'entre pas dans le champ de compétence de la médiation, la banque a remis en cause non seulement le bien-fondé de la demande (quant au fond), mais également sa recevabilité (quant au principe).

### **L'analyse de la Médiatrice :**

La demande de médiation a été reçue par voie postale.

La recevabilité de cette dernière étant soumise aux conditions consacrées à l'article L. 612-2 du Code de la consommation, il est à relever qu'en déposant une réclamation à laquelle la banque a répondu dans les délais impartis, le client avait épuisé les voies de recours internes et qu'à ce titre, une procédure de médiation est susceptible d'être entamée.

Toutefois, dans la limite des lois et de la réglementation en vigueur, la fixation des tarifs relève de la politique intérieure des banques, et le fait pour un client de s'y soumettre ou pas, de la liberté contractuelle.

Dans ce sens, la banque a estimé qu'en ouvrant des comptes auprès d'elle, son client défunt avait accepté les tarifs, dont les frais prélevés en cas de succession, et qu'il n'y avait pas matière à litige.

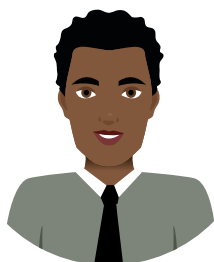
J'ai cependant insisté sur la distinction entre la détermination du catalogue tarifaire et l'administration des frais in concreto. Autrement dit : si la fixation des tarifs revient discrétionnairement à la banque, leur application peut se voir contester dans tel ou tel cas. Ainsi, il n'appartient à la Médiatrice d'apprécier si les conditions dont sont convenus la banque et le consommateur ont bien été respectées.

Sur cette base, j'ai retenu les réserves émises par la banque quant à la recevabilité du dossier et ai confirmé aux deux parties que le dossier serait traité. ♦

# POSITIONS DE LA MÉDIATRICE



## ► Application d'un mandat conféré depuis l'étranger quand le mandant ne dispose plus de ses facultés cognitives



Frédéric

### Les faits :

Madame Y, de nationalité française mais demeurant à l'étranger, a consenti un mandat général portant sur ses avoirs à un tiers (un proche) désireux de faire jouer ce mandat pour régler des frais. La banque de Madame Y s'y refusait au motif qu'elle n'arrivait pas à joindre sa cliente pour s'assurer de la réalité de ses intentions, ce qui lui semblait pourtant nécessaire, le mandat pouvant apparaître comme insuffisamment précis, au regard de la consistance des avoirs de Madame Y détenus dans ses livres.

Faute de pouvoir contacter Madame Y, sa banque apprenait alors que celle-ci ne disposait plus de ses capacités cognitives, ce qui l'amenait à réclamer l'instauration d'une mesure de protection pour pouvoir bénéficier d'un interlocuteur habilité, ce que refusait le tiers mandaté par Madame Y, lequel s'estimait parfaitement

autorisé, au vu du mandat qu'il détenait, à faire mouvementer les comptes de Madame Y; d'où son appel à la médiation.

### L'analyse de la Médiatrice :

L'existence du contrat de mandat suppose une capacité du mandant lors de la conclusion de la procuration et pendant toute son exécution : des actes ne peuvent donc être accomplis par le mandataire pour le compte du mandant, qu'à la condition que celui-ci soit capable. En conséquence à partir du moment où une personne n'a plus les facultés mentales de gérer ses avoirs, elle ne peut plus en confier la réalisation à son ou ses mandataires et ce, même, si au moment de la conclusion de la procuration, elle disposait de toutes ses facultés.

De ce fait, pour répondre à son obligation de diligence, la banque de Madame Y m'a semblé parfaitement en droit de vérifier que la mandante disposait bien toujours de sa capacité, l'autorisant ainsi à pouvoir se faire représenter par son mandataire.

Je rappelle en effet que, contractuellement, la plupart des banques se réservent le droit de suspendre une procuration pourtant acceptée jusqu'alors, en cas de doute sur la capacité du mandant.

Par conséquent il m'est apparu qu'au vu de l'état de santé psychique de Madame Y dont avait eu connaissance sa banque, celle-ci était bien en droit de ne pas considérer le mandat qui lui avait été envoyé (outre les formalités habituelles de légalisation ou d'apostille) comme recevable, et ce d'autant plus que celui-ci avait été signé, après que ses troubles avaient démarré.

### La conclusion de la Médiatrice :

Relevant que le pays où ce mandat avait été signé n'avait pas adhéré à la Convention de la Haye du 13 janvier 2000 sur la protection internationale des adultes, définissant les règles sur la loi applicable, la reconnaissance et l'exécution de mesures tendant à la protection de la personne ou des biens d'un adulte et, au vu de l'article 3 du Code civil français, selon lequel « les lois françaises concernant l'état et la capacité des personnes régissent les Français même résidant

à l'étranger», j'ai préconisé le recours au Juge français des contentieux de la protection afin de pourvoir à une représentation de Madame Y, permettant ainsi à sa banque de disposer d'un interlocuteur dûment autorisé à la représenter. ♦

## ► Ordres d'achat de lingots d'or



Rodolphe

### Les faits :

Mesdames X et Z m'ont saisi pour un litige relatif aux délais d'exécution par la Banque de deux ordres d'achat de lingots d'or qui leur ont causé un préjudice par l'augmentation du prix d'acquisition desdits lingots. Elles considéraient que le terme « première cotation suivante au mieux » indiqué dans les bons pour ordre était peu transparent.

Elles demandaient donc une indemnisation correspondant à la différence entre le prix indicatif et le prix retenu par la Banque, outre le remboursement des frais de commission, soit une somme totale de plus de NNN euros.

La Banque Y m'a expliqué que les bons pour ordre signés par Mesdames X et Z prévoyaient un « cours indicatif », le prix définitif devant être fixé à la « première cotation suivante au mieux ». Ces bons pour ordre précisait que tous les montants en euros figurant dessus étaient strictement indicatifs et qu'ils ne seraient connus définitivement qu'après exécution des ordres.

En ce sens, les bons pour ordre étaient suffisamment transparents pour la Banque, qui explique donc les avoir exécutées sans avoir commis de faute.

### L'analyse de la Médiatrice :

J'ai relevé que les ordres d'achat donnés par Mesdames X et Z s'analysaient, juridiquement, en un mandat dont elles critiquaient la mauvaise exécution. J'ai donc appliqué les dispositions relatives au mandat, notamment les articles 1985 alinéa 2 et 1991 alinéa 1 du Code Civil.

En analysant les bons pour ordre, j'ai constaté qu'ils prévoyaient bien que le cours qui y figurait était indicatif et que le cours définitif ne serait connu qu'après exécution de l'ordre. De ce fait, le mandat donné ne stipulait qu'une obligation de moyen, et non de résultat.

La Banque ayant exécuté ses mandats dès le lendemain de la signature des bons pour ordre, soit dans un délai particulièrement raisonnable, et malgré l'augmentation du cours de l'or entre temps, cette évolution n'était pas imputable à la Banque qui ne s'était pas engagée sur un cours plafond.

J'ai toutefois considéré que l'information était insuffisamment transparente sur la périodicité des cotations et que cela avait pu causer un préjudice à Mesdames X et Z, constitué par une perte de chance de renoncer à leur achat : en effet, si elles avaient été informées que le cours du jour de la signature des bons pour ordre ne pouvait être assuré par la Banque, qui ne prenait pour référence qu'une seule cotation par jour avec clôture à midi, Mesdames X et Z auraient peut-être renoncé à l'acquisition projetée.

### La conclusion de la Médiatrice :

J'ai donc estimé que la Banque n'avait pas commis de faute dans l'exécution de ses mandats, mais qu'elle aurait dû fournir à ses clientes une information plus exhaustive et complète.

La perte de chance ne pouvant être indemnisée à hauteur du préjudice allégué, et ne pouvant donc la déterminer avec précision, j'ai proposé un geste de N euros en réparation. ♦

## ► Livret jeune vidé par le parent



Ilham

### Les faits :

La mère de Monsieur X, Madame Z, demandait qu'un virement émis depuis le livret jeune de son fils mineur vers le compte de son ex-époux lui soit recredité.

Madame Z m'a indiqué qu'elle avait obtenu l'autorité parentale exclusive et a précisé avoir transmis une copie du jugement à son conseiller bancaire. Elle expose avoir ouvert un livret jeune pour son fils, Monsieur X, sur lequel elle a versé de l'argent. Par la suite, elle s'est aperçue que son ex-conjoint avait effectué un virement à son profit depuis le livret jeune de leur fils. Madame Z a alors retiré les sommes restantes sur le livret jeune de Monsieur X, par précaution.

La Banque Y m'a expliqué que le virement contesté avait été effectué depuis l'espace bancaire en ligne de Monsieur XX, père de Monsieur X. Elle m'a indiqué avoir refusé la demande de remboursement formulée par Madame Z au motif que les mesures reprises dans le jugement fourni avaient une durée limitée qui avait expiré avant l'exécution du virement et qu'aucune autre information relative à l'autorité parentale lui avait été fournie.

Elle a ajouté que lorsque l'autorité parentale est exercée en commun par les deux parents, chacun d'eux est réputé, à l'égard des tiers, avoir reçu de l'autre le pouvoir de faire seul les actes d'administration portant sur les biens du mineur.

### L'analyse de la Médiatrice :

J'ai relevé que l'ordonnance du juge confiait effectivement l'exercice de l'autorité parentale

exclusive à Madame Z mais que cette mesure avait une date d'expiration, intervenue plus d'un an avant l'exécution du virement. J'ai donc constaté que Madame Z et Monsieur XX exerçaient, à la date du virement, tous les deux l'autorité parentale et qu'ils devaient donc tous deux être considérés comme étant les administrateurs légaux de Monsieur X.

En revanche, j'ai rappelé que le livret jeune bénéficie d'une réglementation spécifique et j'ai cité l'article R.221-89 du Code monétaire et financier qui dispose que «seul le titulaire du livret jeune peut procéder aux opérations de retrait». J'ai souligné que je n'avais aucune trace de l'accord de Monsieur X lors de ces retraits et j'ai donc considéré que la Banque Y était en faute sur ce point.

J'ai précisé que dans le cadre de l'administration légale des biens de l'enfant mineur, il convient d'opérer une distinction entre les actes d'administration, qui relèvent de la gestion normale du patrimoine de l'enfant, et les actes de disposition, qui engagent le patrimoine de la personne protégée, pour le présent ou l'avenir, par une modification importante de son contenu, une dépréciation significative de sa valeur en capital ou une altération durable des prérogatives de son titulaire.

### La conclusion de la Médiatrice :

J'ai estimé qu'après les virements émis par le père puis par la mère de Monsieur X, le solde du livret jeune de celui-ci atteignait le plancher requis (soit 10 euros), ce qui pouvait s'analyser comme un acte de disposition, requérant alors la signature des deux parents.

La Banque étant, quoi qu'il en soit, en défaut sur le retrait effectué par le père sans accord de son fils Monsieur X, j'ai proposé qu'elle procède au remboursement du virement contesté sur le livret jeune et que Madame Z remette les sommes qu'elle y avait soustraites.

Pour éviter que cela se reproduise, j'ai rappelé à la Banque qu'il lui appartenait de bloquer les virements émanant du livret jeune vers un compte n'appartenant pas à son titulaire, fût-il mineur. ♦

## ► Remboursement d'assurance emprunteur trop versée



Charlotte

### Les faits :

Madame X avait contracté un prêt immobilier en 2017 sans qu'il y ait eu immédiatement un déblocage des fonds. Le prélèvement des cotisations d'assurance emprunteur a débuté en 2018, soit indépendamment de la mise à disposition des fonds du crédit. Ainsi, Madame X a réglé des cotisations d'assurance jusqu'en septembre 2021.

La Banque a procédé le 20 septembre 2021 au déblocage des fonds auprès du notaire qui les lui a retournés le 26 octobre 2021, en considérant que l'acte de prêt était caduc (car il prévoyait une première mise à disposition à une date bien antérieure).

La Banque Y a alors procédé à l'«annulation de la réalisation du prêt», les fonds n'ayant pas été débloqués.

Madame X m'a saisie afin d'obtenir le remboursement de la somme de NNN€ correspondant aux cotisations assurance emprunteur réglées de février 2018 (date à laquelle elle a évoqué son projet d'acquisition immobilière avec son agence) à septembre 2021 (date à laquelle son prêt initial a été annulé, au profit d'une nouvelle offre de prêt).

La Banque Y argue que, contractuellement, c'est à bon droit que le prélèvement des cotisations assurance emprunteur a débuté à compter de février 2018.

### L'analyse de la Médiatrice :

J'ai relevé que l'offre de prêt avait été soumise à Madame X qui avait jusqu'au 20 février 2018 pour l'accepter, et qu'elle l'a acceptée pendant la période de validité.

L'offre de prêt prévoyait que «sous réserve de l'acceptation par l'Assureur, l'assurance prend effet à la date de signature de l'offre de prêt immobilier par l'Emprunteur (...). La prise d'effet de l'assurance entraîne le prélèvement des primes d'assurances, indépendamment de la date de mise à disposition des fonds du crédit».

Les cotisations d'assurance ont donc commencé à être prélevées dès février 2018.

En revanche, j'ai noté que l'offre de prêt prévoyait que la première mise à disposition des fonds devait être effectuée au plus tard le 13 juillet 2018. Passé ce délai aucun déblocage ne pouvait être accepté par la Banque.

Or, les premiers appels de fonds semblent n'avoir été effectués qu'à partir de septembre 2021.

Ainsi, l'assurance emprunteur, à compter du 13 juillet 2018 et non de février, était privée de sa substance dans la mesure où, la Banque Y ne pouvant plus débloquent les fonds objet du prêt, les risques liés au non-recouvrement des mensualités de remboursement du prêt étaient inexistantes.

### La conclusion de la Médiatrice :

J'ai invité la Banque Y à rembourser Madame X des cotisations réglées du 13 juillet 2018 jusqu'à septembre 2021 inclus. ♦

## ► Prêt immobilier



Céline

### Les faits :

Monsieur X m'a saisie parce qu'il reprochait à la Banque de l'avoir induit en erreur lors de la signature de son prêt immobilier. En effet, il expliquait avoir souscrit un prêt immobilier dans lequel la Banque lui avait affirmé que la clause de transférabilité du prêt sur un autre bien était prévue. Par la suite, il avait demandé à bénéficier de cette clause et s'était vu opposer un refus de la part de la Banque.

Il faisait valoir qu'il avait fait l'objet d'une mobilité professionnelle dans une autre région de France, et qu'il se retrouvait dans l'incapacité d'acheter un nouveau bien du fait de sa capacité d'emprunt limitée, des difficultés liées au marché de l'immobilier, de l'augmentation significative des taux et de l'obligation pour lui de régler des loyers en sus de son prêt immobilier.

La Banque m'a expliqué que la clause de transférabilité ne figurait pas dans ses offres de prêt immobilier, parce que cela impliquait une analyse de risque de sa part sur la valeur du nouveau bien et l'accord de l'organisme de cautionnement, qui restent libres l'un et l'autre d'en refuser le principe.

### L'analyse de la Médiatrice :

J'ai relevé que le contrat de prêt signé par Monsieur X était parfaitement clair sur le fait que le prêt n'était pas transférable sur un autre bien, dans la mesure où il n'a vocation qu'à financer le bien mentionné en objet de l'offre.

Néanmoins, j'ai rappelé les dispositions des articles 1112 et 1112-1 du Code civil relatives à la nécessité de mener les négociations précontractuelles de bonne foi, et que dès que l'une

des parties connaît une information, en lien direct avec le contenu du contrat, dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre partie, elle doit l'en informer.

Des échanges fournis par le client, ayant eu lieu entre lui et sa conseillère, il m'est apparu que la négociation lors de l'octroi du prêt portait explicitement sur la présence d'une clause de transférabilité du prêt sur un autre bien immobilier, qui lui avait été confirmée formellement par sa conseillère, mais qui ne figurait plus dans le contrat définitif.

### La conclusion de la Médiatrice :

J'ai estimé que l'information erronée fournie par la Banque pendant la période de pré-contractualisation du prêt immobilier, portant sur une condition essentielle pour Monsieur X dans son souhait de contracter avec la Banque, avait vicié sa compréhension du contrat de prêt qu'il avait signé et donc son consentement, au sens de l'article 1133 du Code civil.

J'ai, toutefois, rappelé que même si cette clause de transférabilité du prêt avait été prévue au contrat, elle ne revêtait pas un caractère automatique et n'ouvrait pas un droit, car elle était soumise à l'accord tant de la Banque prêteuse que de la caution.

Cependant, le consentement ayant manifestement été obtenu dans des conditions l'empêchant de chercher un autre prêteur, j'ai proposé que la Banque verse à Monsieur X la somme de NNN euros en réparation de cette information trompeuse. ♦



## ► Rachat total assurance vie et interception du courrier



Chloé

### Les faits :

Monsieur X m'a saisie afin d'obtenir le remboursement d'un virement erroné effectué par la Banque après le rachat total de son assurance-vie, d'un montant élevé, qu'il avait demandé par l'envoi postal d'un formulaire prévu à cet effet. N'ayant pas reçu les fonds alors que la Banque Y avait effectué le virement après que les fonds de l'assureur avaient été débloqués, dès réception de son courrier, il en a déduit que son courrier avait été intercepté, et que son RIB avait été substitué par un autre, entre son envoi et la réception par la Banque. Il demandait donc le remboursement des fonds.

La Banque Y m'a expliqué qu'elle avait effectué le virement sur la base des informations fournies par son client, qui avait dû imprimer un RIB erroné.

### L'analyse de la Médiatrice :

J'ai relevé au regard des dates d'envoi et de réception du courrier que l'hypothèse d'une interception et d'une substitution était plausible. Il m'apparaissait d'ailleurs que les écritures sur l'enveloppe et sur le formulaire de rachat n'étaient pas identiques.

J'ai également considéré que la procédure de rachat prévue par l'établissement était critiquable : l'envoi pouvait être fait à une adresse libre réponse, sans affranchissement de la lettre ou courrier recommandé. En sus, le formulaire ne prévoyait pas de mention

manuscrite de l'IBAN, de sorte qu'une substitution du RIB qui lui était joint pouvait passer totalement inaperçue.

Enfin, dans le cas d'un rachat de cette importance, il appartenait à la Banque de contacter son client en amont, pour vérifier pourquoi le compte à créditer n'était pas le même que celui ouvert dans ses livres.

J'ai toutefois rappelé à Monsieur X que la Banque n'est pas tenue de vérifier la concordance entre le numéro d'IBAN et le nom du titulaire.

### La conclusion de la Médiatrice :

J'ai estimé que Monsieur X n'avait pas à subir les lacunes d'une procédure prévue par Banque Y. Ainsi, j'ai proposé le remboursement total du virement litigieux. ♦

## ► CEL – Montant de la prime d'État



Céline

### Les faits :

Monsieur X m'a saisie parce qu'il reprochait à la Banque de ne pas lui avoir indiqué le montant du droit à prime dont il pourrait bénéficier s'il contractait un prêt épargne-logement dans le cadre du CEL, qu'il avait ouvert en 1981 et transféré le 1<sup>er</sup> décembre 2017. Il souhaitait financer la pose d'un chauffe-eau solaire dans sa résidence principale à l'aide d'un prêt épargne-logement dans le but de bénéficier de la prime d'État.

La Banque m'a indiqué que, s'agissant d'un prêt réglementé, celui-ci ne peut être accordé que sous certaines conditions, après que le dossier

de prêt du client a été étudié par divers services internes. Elle indiquait que la prime n'est versée par l'État qu'au moment de la validation du prêt et son montant dépend de l'effort d'épargne du souscripteur selon des règles qui ont évolué dans le temps. Elle ajoutait que la prime d'État ne peut donc être calculée qu'au moment où le crédit est mis en place, en fonction des intérêts acquis et des droits à prêt CEL utilisés, après validation auprès du SGFGAS, organisme de contrôle et de vérification des dossiers Épargne-Logement, qui contrôle le montant de la prime avant son versement. Il n'était donc matériellement pas possible pour elle de répondre à la demande de Monsieur X.

### **L'analyse de la Médiatrice :**

J'ai relevé que le compte d'épargne-logement (ou CEL) est réglementé par le Code de la construction et de l'habitat, notamment à l'article R315-7 qui prévoit que le titulaire d'un CEL peut obtenir un prêt lorsque le CEL a plus de 18 mois et que le montant des intérêts acquis s'élève au minimum à 75€ pour l'acquisition ou la construction d'un logement, à 37€ pour des travaux de réparation ou d'amélioration, et à 22,50€ pour les travaux portant sur des économies d'énergie.

L'article R315-16 fixe lui le montant de la prime d'épargne versée au moment de la réalisation du prêt, en précisant que le montant de la prime se calcule en fonction de la date d'ouverture du CEL et des fractions d'intérêts calculés entre diverses périodes.

Il faut savoir que les intérêts sont acquis par quinzaine, de sorte que le montant exact de la prime d'épargne ne peut être fixé qu'au jour du déblocage du prêt.

Des documents remis par les parties, j'ai constaté ne pas être en possession d'un historique du CEL du client depuis son ouverture, ce qui ne permettait pas de vérifier le montant des intérêts acquis. Dans la mesure où le CEL avait été transféré en 2017 auprès de la Banque, j'ai rappelé les termes de la circulaire du 11 juillet 1986 obligeant l'établissement de départ à fournir une attestation qui, notamment, précise les intérêts acquis depuis l'ouverture.

### **La conclusion de la Médiatrice :**

J'ai rappelé que la prime d'État et le droit à prêt CEL étaient deux formalités distinctes, et que je ne préjugeais pas du montant du prêt CEL que Monsieur X pourrait solliciter auprès de la Banque, qui restait seule décisionnaire, au regard de sa politique commerciale et de risques, dans le respect notamment de la réglementation relative à l'examen de solvabilité de son client.

De plus, j'ai confirmé à Monsieur X que s'il obtenait un prêt CEL auprès de la Banque, il ne pourrait connaître le montant exact et percevoir la prime d'État qu'une fois le prêt débloqué. Néanmoins, je me suis étonnée du fait que la Banque n'ait pas apporté de réponse à Monsieur X quant à une estimation approximative de la prime d'État.

Ainsi, j'ai proposé que la Banque verse à son client un geste commercial d'un montant de 100€. ♦

## **► Clôture de Plan épargne logement**



**Manel**

### **Les faits :**

Monsieur X m'a saisie pour obtenir la réparation de son préjudice financier résultant de la clôture de son Plan Épargne Logement (PEL) par la Banque Y, sans qu'il n'ait sollicité cette clôture. Il demandait le versement des intérêts qu'il aurait dû percevoir si son PEL était resté ouvert jusqu'à la date de clôture prévue au contrat, soit quinze ans après son ouverture.

La Banque Y m'a expliqué que le plafond de versement du PEL a été atteint la quatrième année

d'ouverture du PEL, ce qui a entraîné l'impossibilité pour Monsieur X d'effectuer de nouveaux versements.

### **L'analyse de la Médiatrice :**

J'ai relevé qu'en application de la réglementation applicable aux PEL, que l'on retrouve au sein du Code de la construction et de l'habitation et de l'arrêté du 1er avril 1992 fixant les conditions des opérations d'épargne-logement propres au régime des plans et des comptes d'épargne-logement, qu'un PEL ouvert après mars 2011 est soumis à une limitation d'une durée de dix ans mais qu'il continue à produire des intérêts pendant cinq ans au taux contractuel.

Le maintien du PEL est subordonné à la double condition que le minimum de versements réglementaires puisse être effectué sur l'année qui suit immédiatement l'anniversaire du PEL, sans que ce minimum de versements obligatoires n'aboutisse à dépasser le plafond réglementaire.

Dès lors, en application de la réglementation, l'atteinte du plafond est de nature à échoir le PEL, peu important la date d'échéance initialement prévue au contrat. Il est entré en phase dite de « dormance » au bout de 4 ans.

### **La conclusion de la Médiatrice :**

J'ai estimé que la Banque Y n'engage pas sa responsabilité en ayant clôturé le PEL de Monsieur X cinq ans après l'atteinte du plafond, en application de la réglementation en la matière. ♦

## ► Prime Plan d'Épargne Logement



Manel

### **Les faits :**

Madame X m'a saisie pour obtenir le versement de la prime d'État au motif qu'elle a contracté un prêt immobilier à la suite de la clôture de son Plan Épargne Logement (PEL). Elle demandait le versement de la prime d'État à laquelle elle considère avoir droit au titre de la conclusion de son contrat de crédit immobilier.

La Banque Y m'a expliqué que sa cliente n'a pas contracté de prêt épargne-logement et qu'elle ne peut ainsi prétendre au versement de la prime d'État.

### **L'analyse de la Médiatrice :**

J'ai relevé que Madame X a acquis un bien immobilier en VEFA (vente en état futur d'achèvement) qu'elle a financé auprès d'un autre établissement bancaire.

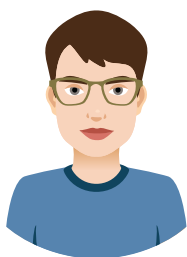
En matière de PEL, l'article R.315-40 du Code de la construction et de l'habitation conditionne le versement de la prime d'État, due lors de la clôture d'un PEL à la conclusion d'un prêt épargne-logement d'un montant minimum de 5 000 euros consenti pour l'acquisition de la résidence principale de son souscripteur.

En l'espèce, Madame X n'a pas financé son bien au moyen d'un prêt épargne-logement d'un montant minimum de 5 000 euros.

### **La conclusion de la Médiatrice :**

J'ai estimé que la Banque Y était fondée à opposer à Madame X un refus de versement de la prime d'État, les conditions pour l'obtenir n'étant pas remplies. ♦

## ► Virement d'un livret A vers un compte externe d'un fraudeur



Dimitri

### Les faits :

Madame X a demandé le remboursement de deux virements d'un montant global de NNN euros.

Madame X relate avoir reçu un appel téléphonique d'un interlocuteur se présentant comme un collaborateur de son établissement bancaire, l'informant que son compte bancaire faisait l'objet de plusieurs opérations frauduleuses. Après lui avoir prétendument remboursé les paiements, son interlocuteur lui a fait changer son code d'accès à son application pour en «sécuriser l'accès».

La Banque explique que l'ajout d'un nouveau bénéficiaire sur l'espace en ligne de Madame X, ainsi que la réalisation des virements à destination de ce nouveau bénéficiaire ont été validés par authentification forte. La Banque précise que Madame X a autorisé l'intrusion d'un fraudeur dans son espace en ligne. Madame X disposait en outre d'une procuration sur les comptes de son mari.

### L'analyse de la Médiatrice :

A titre liminaire, j'ai rappelé aux parties la réglementation applicable en matière d'opérations de paiement, puis j'ai constaté que l'ajout du nouveau bénéficiaire et l'exécution des ordres de virement constituaient des opérations autorisées au sens du Code monétaire et financier.

J'ai relevé que les virements avaient été exécutés par la Banque conformément à l'article

L.133-23 du Code monétaire et financier, dans la mesure où ils avaient été validés par Madame X via son dispositif d'authentification forte.

J'ai ensuite relevé qu'avait été réalisé un virement directement depuis le livret A du mari de Madame X vers un compte externe n'étant pas au nom de ce dernier.

J'ai souligné que la réglementation en matière de livret A prévoit notamment que les virements depuis un compte sur livret peuvent être réalisés exclusivement vers des comptes à vue au nom du titulaire du livret.

L'exécution de ce virement est donc de nature à engager la responsabilité de la Banque. Toutefois, j'ai noté que le virement, bien que validé par Madame X, avait été initié par le fraudeur durant son intrusion dans l'espace en ligne de Madame X, cette dernière ayant autorisé cette intrusion.

Dès lors, j'en ai conclu que la réalisation de ce virement engageait la responsabilité de chacune des parties.

### La conclusion de la Médiatrice :

Je considère que la Banque n'engage pas sa responsabilité dans le déroulement de cette escroquerie dès lors que Madame X a contrevenu à la réglementation applicable en matière de protection des données de sécurité personnalisées et en matière d'utilisation instruments de paiement.

En revanche, la responsabilité des deux parties est engagée au titre de l'exécution du virement depuis le livret A du mari de Madame X :

- Pour la Banque, dès lors que ce virement a été exécuté vers un compte externe dont le titulaire n'est pas le mari de Madame X.
- Pour Madame X, au titre de la compromission de ses données de sécurité ayant permis au fraudeur d'initier ce virement.

Ainsi, j'ai proposé que la Banque rembourse la moitié du montant du virement réalisé depuis le livret A. ♦

## ► Résiliation sans préavis d'une carte bancaire qui n'est plus commercialisée



Loïc

### Les faits :

Monsieur X était détenteur d'une carte de paiement gratuite VISA PREMIER depuis 2016. À la suite d'un incident de paiement, Monsieur X a fait l'objet d'une inscription auprès de la Banque de France sur le Fichier Central des Chèques (FCC). La Banque a donc résilié la carte VISA PREMIER de Monsieur X. Toutefois, une fois la situation de Monsieur X régularisée, la Banque n'a pas renouvelé la carte VISA PREMIER.

La Banque fait valoir que la carte VISA PREMIER de Monsieur X lui ayant été octroyée en 2016 et qu'elle ne la commercialisait plus, elle ne pouvait donc pas être renouvelée. La Banque propose cependant à Monsieur X d'adhérer à une nouvelle carte de paiement, qui sera gratuite sous réserve d'effectuer une opération de paiement par mois.

### L'analyse de la Médiatrice :

Si les Conditions Générales du compte ainsi que les Conditions Générales relatives à la carte VISA PREMIER permettent bien à la banque de résilier le contrat de carte bancaire pour « des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse » cela doit faire l'objet d'un courrier avec un délai de préavis. Outre ce cas, la Banque doit motiver sa décision de résiliation.

En l'occurrence, la Banque n'était pas en mesure de fournir une copie du courrier relatif à la résiliation de la carte bancaire de sorte qu'il n'était

pas possible de vérifier elle avait fait l'objet d'une décision motivée et d'un préavis.

En revanche, la décision de ne plus commercialiser la carte VISA PREMIER et de proposer à la place une carte gratuite sous conditions relève de la politique commerciale de la Banque sur laquelle il ne m'appartient pas de me prononcer.

### Les conclusions de la Médiatrice :

La Banque ne me rapportant pas la preuve de l'information faite à Monsieur X sur la résiliation motivée de sa carte VISA PREMIER et du respect du préavis y afférent, j'ai considéré qu'il avait de ce fait subi un préjudice qui légitimait un geste indemnitaire.

Sur l'impossibilité pour la Banque de lui proposer à nouveau une carte bancaire VISA PREMIER qui n'est plus commercialisée, j'ai considéré qu'aucune faute n'avait été commise car il lui a été proposé par la Banque une autre carte bancaire dans des conditions commerciales acceptables. ♦

## ► Fraude sur comptes de majeurs protégés, par suite de la négligence grave d'un tuteur



Christelle

### Les faits :

Une mandataire judiciaire à la protection des majeurs m'a saisie pour le compte de deux personnes protégées qui chacune avait été débitée de virements frauduleux, dont la tutrice n'était pas à l'initiative, au profit d'un même bénéficiaire.

Elle demandait que la Banque rembourse les sommes débitées sur les comptes dont elle avait la gestion, et m'affirmait qu'elle n'avait communiqué aucune donnée personnelle à un tiers.

La Banque m'a expliqué que les opérations de paiement avaient été réalisées en ligne via les identifiants de connexion de la tutrice et validées par son dispositif d'authentification forte, lui-même activé pour la première fois quelques jours avant la fraude, à la suite de la saisie de codes adressés sur sa ligne téléphonique et son adresse mail.

### **L'analyse de la Médiatrice :**

J'ai relevé que la Banque soupçonnait que la tutrice avait été victime d'un hameçonnage par phishing sans pouvoir m'en justifier. Néanmoins, le fraudeur pour pouvoir s'introduire dans l'espace sécurisé de banque en ligne de la tutrice afin d'installer le dispositif d'authentification forte sur son propre appareil, ajouter l'IBAN et saisir des virements, avait nécessairement obtenu que la tutrice compromette des données et notamment son mot de passe connu d'elle seule.

J'ai retenu que la tutrice était responsable de la compromission de ses codes et qu'elle engageait sa responsabilité à l'égard des personnes sous tutelle au titre des fautes commises dans sa gestion de leurs avoirs; en effet, selon l'article 1992 du Code civil : « Le mandataire répond non seulement du dol, mais encore des fautes qu'il commet dans sa gestion. »

J'ai également regretté qu'elle n'ait pas réagi aux SMS envoyés par la Banque, 4 jours avant la fraude, l'informant que son dispositif d'authentification forte était activé ce qui aurait pu empêcher la fraude et caractérisait sa négligence grave.

J'ai néanmoins constaté que la Banque n'avait pas soumis l'accès du fraudeur à une authentification forte préalable puisque seuls les codes d'accès lui ont permis de se connecter sans que la tutrice n'ait à valider cette intrusion. J'ai également relevé une insuffisante protection des avoirs par la Banque faute de cloisonnement suffisant entre les espaces en ligne de deux per-

sonnes protégées distinctes, dès lors qu'elles sont gérées par un même mandataire.

### **La conclusion de la Médiatrice :**

J'ai rappelé que les personnes sous tutelle n'ont pas à subir un préjudice résultant d'une négligence de leur mandataire, mais que la Banque de son côté devait protéger les avoirs de ses clients; j'ai conclu que la responsabilité était partagée entre la tutrice et la Banque.

Ainsi j'ai proposé que la Banque prenne en charge la moitié du préjudice subi par les titulaires de compte, l'autre moitié devant être remboursées par la tutrice. ♦

## **► Intrusion avec modification du mot de passe**



**Gizem**

### **Les faits :**

Madame X m'a saisie pour obtenir le remboursement de deux opérations.

Elle relate avoir reçu un SMS lui demandant de mettre à jour sa carte vitale. Elle reconnaît avoir suivi les instructions du lien et avoir reçu ensuite un appel téléphonique d'un numéro de téléphone appartenant à son établissement bancaire. Son interlocuteur, se présentant comme un collaborateur du service des fraudes de sa banque, l'a informée de plusieurs opérations douteuses en cours et l'a invitée à les bloquer sur son application bancaire.

Madame X, sans détailler ce qu'elle a fait, a constaté ensuite qu'un virement de NNN euros ainsi qu'un paiement par carte bancaire de

NN euros avaient été débités sur son compte bancaire. Le virement a fait l'objet d'un rappel auprès de la Banque du bénéficiaire et une somme de N euros (environ 50% du virement contesté) a été recreditée.

La banque a refusé de rembourser ces opérations en arguant que l'opération par carte bancaire ainsi que l'ajout du bénéficiaire ont été validés par authentification forte sur l'appareil de Madame X, son dispositif n'ayant pas été détourné.

### **L'analyse de la Médiatrice :**

J'ai constaté que l'authentification forte a été utilisée pour la validation du paiement par carte bancaire, qu'elle a donc manifestement autorisé, ainsi que pour l'ajout de l'IBAN d'un nouveau bénéficiaire de virement. En revanche, les virements, manifestement ordonnés par le fraudeur, n'ont pas été validés par Madame X. Si les virements internes sont exemptés d'authentification forte (puisque'il n'y a pas de sortie de fonds), ce n'est pas le cas pour les virements externes, lorsque l'ordre provient d'un tiers initiateur.

Par ailleurs, les pièces techniques fournies par la Banque révèlent une connexion sur l'espace sécurisé de banque en ligne de Madame X depuis un appareil inhabituel, quelques minutes avant la fraude. Le fraudeur a donc pu s'introduire dans l'espace bancaire de Madame X ce qui engage sa seule responsabilité personnelle, puisqu'elle est la seule à connaître son code d'accès (son mot de passe).

Au moment de cette connexion est intervenue une demande de modification de mot de passe; ensuite ont été effectués un virement interne, puis l'activation du service virement international et l'ajout d'un bénéficiaire, enfin le virement frauduleux.

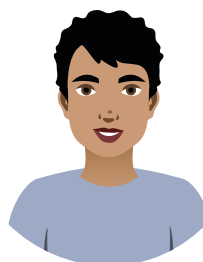
La demande de modification de mot de passe a fait l'objet d'une authentification forte, puisque la procédure prévoit la saisie du nouveau code (facteur de connaissance) et la saisie d'un code de validation de ce changement, envoyé par SMS sur la messagerie personnelle du titulaire du compte (facteur de possession).

### **La conclusion de la Médiatrice :**

J'ai considéré que le paiement par carte, qu'elle a validé elle-même en authentification forte, avait été autorisé mais que le virement, en revanche, n'avait pas été autorisé, puisque non validé par ses soins.

L'intrusion de l'escroc résultant d'une série de négligences graves, mais aussi de la manipulation par le spoofing, j'ai conclu à un partage de responsabilités et proposé, en droit comme en équité, que la banque prenne en charge la moitié de son préjudice final résultant du virement non autorisé (en tenant compte du succès du rappel). ♦

## **► La situation d'un client emprisonné**



**Babak**

### **Les faits :**

Incarcé dans un centre pénitentiaire, Monsieur X a envoyé un courrier à sa banque pour demander l'annulation de toutes les opérations de prélèvements et d'effectuer un virement vers son compte nominatif, détenu au centre pénitentiaire. En l'absence de réponse, la conseillère pénitentiaire d'insertion et de probation a relancé la Banque, par téléphone et à l'écrit, pour demander plusieurs virements vers le nouveau compte de Monsieur X. Malgré les demandes successives courant sur plus d'un an, la Banque n'a pas exécuté les doléances de son client. Délaisé, il m'a saisie pour obtenir une réponse à ses demandes répétées.

La Banque m'a expliqué que, n'ayant pas donné suite à la première demande d'annulation

des prélèvements et de virements, le solde du compte ne permettait plus d'effectuer les opérations demandées puisqu'il avait été vidé au bout d'un an pour apparaître finalement au-delà du découvert autorisé, en raison des prélèvements automatiques et des frais de commissions retenus sur son compte pour des montants conséquents.

La Banque a tout de même proposé de rembourser un montant à hauteur de la dernière demande de virement de Monsieur X.

### **L'analyse de la Médiatrice :**

Lors de la première demande de Monsieur X, son compte était bien créditeur, la banque pouvait vraisemblablement effectuer le virement à cette même date puisque le solde du compte était suffisamment provisionné. La banque n'a pas tenu compte de ses nombreuses demandes.

Cependant, selon les articles L.133-21 et L.133-22 I du Code monétaire et financier et de la jurisprudence constante de la Cour de cassation en la matière, lorsqu'un établissement bancaire reçoit un ordre de virement et que la forme du consentement est bien respectée, l'ordre doit être exécuté. Les obligations de vérification de la Banque, s'agissant d'un ordre de virement, se limitent à l'identité du donneur d'ordre et à la provision sur son compte (hormis les obligations relevant de la LBCT).

Or, un formulaire d'envoi de virement bancaire a été envoyé à la Banque à deux reprises, dans lequel les informations indispensables à l'opération avaient été renseignées pour exécuter le virement. La Banque aurait donc dû accéder à la demande de virement de Monsieur X en présence des pièces nécessaires à la finalisation de l'opération et d'une provision suffisante.

Par ailleurs, les conditions générales de la convention de compte prévoyaient que le client pouvait demander, à titre gratuit, de refuser tous les prélèvements domiciliés sur son compte éligible. La Banque était donc tenue de stopper les prélèvements autorisés sur son compte bancaire à la réception de son premier courrier, ce qui aurait permis de ne pas vider son compte de ses dernières provisions.

### **La conclusion de la Médiatrice :**

J'ai donc estimé que la Banque avait engagé sa responsabilité, d'une part, en n'arrêtant pas les prélèvements automatiques sur le compte bancaire malgré une demande expresse, causant ainsi un préjudice à Monsieur X et, d'autre part, en n'effectuant pas les virements demandés, malgré la production de pièces nécessaires à la finalisation de l'opération et en ne répondant pas à ses demandes successives pendant plus d'un an.

J'ai donc proposé un montant supérieur à celui proposé par la Banque, correspondant à l'intégralité des prélèvements et frais de commission illégitimes, ainsi qu'un geste supplémentaire, eu égard à la passivité de la Banque et au délai de traitement disproportionné. J'ai également invité la Banque à accompagner Monsieur X dans la suite de ses démarches. ♦

## ► **Escroquerie** (virement)



Léa

### **Les faits :**

Madame X m'a saisie pour obtenir le remboursement de virements effectués par la Banque depuis son compte bancaire pour un montant total de NNN€, pour une fraude qui a duré 10 jours.

Madame X relate avoir appris qu'elle avait été victime d'une fraude bancaire lors d'un rendez-vous avec sa conseillère bancaire. Dans les jours précédents, elle avait eu deux appels manqués de sa banque, le premier appel a eu lieu le second jour de la fraude et le second appel à eu lieu le septième jour de la fraude, elle n'a pas eu de message vocal, et n'était pas disponible pour répondre à l'appel.



Le 10<sup>e</sup> jour Madame X a ainsi rendez-vous avec sa banque, et sa conseillère bancaire lui précise alors qu'elle a bien reçu ses deux mails, et qu'elle a procédé aux virements demandés par la cliente.

Madame X lui indique n'être à l'origine d'aucun mail demandant ni l'ajout d'un RIB, ni l'augmentation de plafond de virement bancaire ni même encore de virements bancaires. Les opérations ont été réalisées par la Banque, à la suite de messages reçus via l'espace en ligne de sa cliente, cependant la Banque n'a pas procédé aux vérifications nécessaires pour s'assurer que Madame X était bien à l'origine des demandes.

La Banque a pour le compte de Madame X, suivant les messages reçus sur son espace en ligne, procédé à l'ajout de 2 IBAN, augmenté les plafonds des virements, et exécuté 5 virements, pour un total de NNN€, tout cela dans un délai de 10 jours.

### **L'analyse de la Médiatrice :**

J'ai relevé immédiatement qu'aucune authentification forte n'a été requise pour ces opérations. Le fraudeur, avec la seule connaissance de l'identifiant et du code d'accès de Madame X, a pu accéder à son espace personnel et initier les demandes. Justificatifs à l'appui, on peut voir que le fraudeur a tenté d'ajouter les IBAN lui-même, mais qu'il y a eu échec de l'authentification forte.

Il est donc incontestable que Madame X n'a pas initié ni validé elle-même l'ajout d'un nouveau bénéficiaire et qu'aucun des quatre virements n'a fait l'objet d'une validation.

En l'occurrence, l'ajout de l'IBAN n'a pas été validé par authentification forte puisque la Banque s'est contentée de suivre les consignes d'un mail du fraudeur qui s'était introduit dans la messagerie sécurisée.

### **La conclusion de la Médiatrice :**

J'ai estimé que la Banque avait été elle-même victime d'un hameçonnage, et que les opérations n'ont pas fait l'objet d'une authentification forte; or selon l'article L.133-19 V, une opéra-

tion non autorisée qui n'a pas été soumise à authentification forte ne peut rester à la charge du payeur, sous réserve qu'il n'y ait eu aucun agissement frauduleux de sa part.

Cependant, pour que le fraudeur puisse s'introduire dans l'espace en ligne de Madame X, il a fallu que soient connus son mot de passe et son identifiant, alors il y a nécessairement eu compromission de ses données personnelles, donc négligence de leur conservation et de la protection de leur confidentialité.

Ainsi, j'ai proposé une prise en charge par la Banque limitée à 80% du préjudice (le rappel de fonds ayant déjà permis de récupérer 10%, Madame X ne devant plus supporter que 10% pour compromission de ses données personnelles). ♦

## **► Escroquerie au faux support technique**



**Soraya**

### **Les faits**

Madame X m'a saisie dans le cadre d'une escroquerie, intervenue à la suite d'un blocage informatique de son ordinateur et d'un appel passé, l'amenant à communiquer avec un individu se présentant comme un employé de l'assistance de la marque constructeur de son PC et l'invitant à le « dépanner » via diverses manipulations.

Madame X, qui m'indique n'avoir communiqué aucune information bancaire confidentielle à son interlocuteur, a alors constaté plusieurs paiements frauduleux débités de son compte bancaire, durant la fraude qui a duré vingt-deux jours. Lors d'une première contestation faite auprès de sa banque, celle-ci a pu bloquer certains virements frauduleux effectués par le tiers malveillant.

Toutefois, quelques jours après, Madame X a constaté que de nouveaux paiements avaient été réalisés. Madame X a ainsi fait réviser son ordinateur chez un réparateur agréé et formé une nouvelle contestation auprès de sa banque.

Or, d'autres paiements réalisés par virement se sont présentés au débit de son compte bancaire, aggravant encore son préjudice financier.

Ainsi, Madame X a demandé le remboursement des opérations frauduleuses s'élevant à un total de plus de NNN euros, considérant que la procédure d'authentification forte n'avait pas été respectée par la banque puisqu'elle n'avait pas validé elle-même ces paiements.

La banque a appliqué la procédure dite de retour de fonds (également appelée « recall »), ce qui a permis de retourner une partie substantielle au profit de Madame X et a toutefois refusé le remboursement du restant de la fraude, estimant que Madame X avait nécessairement concouru aux paiements litigieux, exécutés via la procédure d'authentification forte.

### **L'analyse de la Médiatrice**

Lors de mon analyse, je me suis penchée sur la technicité de cette fraude au faux support technique pour comprendre comment ont pu être réalisés plusieurs paiements frauduleux sur le compte bancaire de Madame X, alors même que celle-ci m'indiquait ne pas avoir communiqué ses données bancaires confidentielles.

Cette escroquerie, également connue sous le nom de tech support scam, démarre par l'affichage de messages ou de pop-ups sur des appareils électroniques, prétendant signaler des problèmes techniques graves. Les victimes sont incitées à contacter un numéro de téléphone fourni dans ces messages, où des fraudeurs se font passer pour un support technique légitime.

Les escrocs utilisent ensuite diverses tactiques pour obtenir des informations personnelles ou financières des victimes, souvent en leur faisant télécharger un logiciel de prise en mains de leur ordinateur.

Des faits exposés, j'ai compris que l'individu, après avoir pris le contrôle de son ordinateur,

a obtenu des informations bancaires, notamment via sa boîte mail mais certainement via d'autres biais également, ce que Madame X ne m'a néanmoins pas relaté dans sa saisine en médiation.

Après analyse des faits, il m'est apparu qu'après le premier appel malveillant, un nouveau dispositif d'authentification forte sur un autre appareil (que l'on nomme communément « appareil de confiance ») s'est enrôlé à l'espace bancaire de Madame X.

De plus, dans les récits de Madame X et les documents, j'ai compris que Madame X avait été appelée à plusieurs reprises, et qu'elle avait encore autorisé l'ajout d'autres terminaux de confiance durant la fraude, perpétrée en plusieurs temps.

Par conséquent, cette dernière a dû effectuer des manipulations successives sous la houlette d'un ou de plusieurs tiers, qui ont eu le contrôle sur son ordinateur durant leur réalisation mais encore Madame X a nécessairement divulgué des informations confidentielles (a minima les codes à usage unique reçus via les canaux choisis, en l'occurrence via serveur vocal), permettant la connexion successive de nouveaux terminaux de confiance.

Sans le concours de Madame X, l'ajout des terminaux de confiance n'aurait pas pu avoir lieu et les opérations litigieuses n'auraient pas été débitées de son compte bancaire. C'est ce qui a permis aux individus, connectés à l'espace bancaire de Madame X, de procéder aux opérations sous authentification forte, conformément à la réglementation en vigueur.

### **La conclusion de la Médiatrice :**

En conclusion, j'ai relevé que Madame X a manqué, par négligence grave, à ses obligations prévues à l'article L.133-16 du Code monétaire et financier puisqu'elle a permis l'enrôlement de son dispositif d'authentification forte sur d'autres appareils et subséquemment les opérations litigieuses. Aucune responsabilité de la banque n'est donc à déplorer sur ce point, en droit. ♦

## ► Escroquerie au faux support technique répéteur wifi



Chloé

### **Les faits :**

Monsieur X m'a saisi à propos d'une fraude bancaire dont il a été victime alors qu'il installait un répéteur wifi sur son installation informatique. Indiquant qu'il suivait la procédure détaillée sur la notice, il a été amené à se rendre sur un lien particulier, faisant apparaître un bandeau Microsoft mentionnant que son ordinateur était en danger et l'invitant à contacter un numéro indiqué d'urgence.

En appelant le numéro indiqué, il a été mis en relation avec une interlocutrice qui lui a demandé d'autoriser la prise de contrôle à distance de son ordinateur. Son écran est devenu noir et seule la souris était visible, et sous la dictée de cette tierce personne, il devait parfois appuyer sur certaines touches de son clavier. Quelques heures plus tard, il a constaté des opérations frauduleuses. Il demandait donc le remboursement des sommes débitées de son compte, tant par virements que par des paiements par carte bancaire.

La Banque Y m'a expliqué que la plupart des opérations litigieuses avaient été validées en authentification forte, tandis que d'autres l'avaient été via des codes à usage unique reçus par SMS. Cependant, elle soulevait la négligence grave de son client, basée sur la nécessaire transmission de ses données personnelles et confidentielles à un tiers.

### **L'analyse de la Médiatrice :**

J'ai relevé que Monsieur X avait été victime d'une escroquerie au faux support technique (aussi appelée Tech support scam), suivie d'un vishing.

J'ai tout d'abord relevé que les opérations validées par un seul code reçu par SMS n'étaient pas authentifiées fortement, comme l'exigent pourtant les articles L.133-4 f) et L.133-44 du Code monétaire et financier depuis l'entrée en vigueur de la Directive européenne sur les services de paiement. Bien que ces codes aient nécessairement été communiqués au fraudeur, démontrant une négligence grave, la responsabilité de la Banque était engagée en raison du défaut d'application de l'authentification forte.

Aussi, d'après les récits de Monsieur X et les justificatifs transmis, j'ai pu observer que le fraudeur avait pu enrôler son propre appareil au dispositif d'authentification forte de celui-ci, lui permettant ainsi de réaliser des opérations en authentification forte.

L'ensemble des opérations contestées étaient donc des opérations non autorisées, rendues possibles par la négligence grave de Monsieur X au sens de l'article L.133-19 dudit code en ne vérifiant pas l'identité de son interlocuteur avant d'autoriser l'accès à son ordinateur.

J'ai demandé à la Banque de rembourser les opérations n'ayant pas été validées en authentification forte. ◆

## ► Escroquerie au crédit immobilier avec détournement de fonds



Chloé

### Les faits :

Madame X m'a saisie aux fins d'obtenir le remboursement de trois virements d'un montant total de plusieurs milliers d'euros effectués dans le cadre d'une escroquerie au crédit immobilier, sous la pression d'un individu usurpant l'identité et la qualité d'une Banque en ligne connue du marché français (la Banque Z), en se faisant passer pour un conseiller de ladite Banque Z.

L'escroc l'avait incitée à ordonner le versement de son apport personnel par plusieurs virements sur différents RIB. S'étant aperçue trop tard de l'escroquerie, Madame X faisait grief à sa propre banque d'avoir manqué à son obligation de vigilance, et à son devoir de vérifications et d'information.

La Banque Y m'a expliqué quant à elle que plusieurs virements ordonnés par sa cliente n'avaient pas été, dans un premier temps, exécutés, et qu'elle avait expliqué à celle-ci que le motif de son refus était le risque d'une fraude. Cependant, sous l'insistance de Madame X, la Banque Y a exécuté les trois virements litigieux conformément aux instructions.

### L'analyse de la Médiatrice :

J'ai tout d'abord relevé que les virements litigieux étaient, en droit, des opérations autorisées. Ensuite, le taux mentionné dans l'offre de prêt frauduleuse (2,25%) n'était pas cohérent avec les taux proposés par l'ensemble des établissements bancaires en mars 2023, en raison

d'une conjoncture économique difficile, ce qui aurait dû l'inciter à redoubler de vigilance.

J'ai ensuite souligné que dans le cas d'un achat immobilier partiellement financé par un crédit, l'apport personnel aurait dû être libéré dans les mains du notaire, et non comme le demandait son interlocuteur, sur 5 RIB distincts dont aucun n'était ouvert auprès de la Banque prétendument prêteuse.

J'ai rappelé que selon la jurisprudence constante de la Cour de cassation, l'obligation de vigilance ne peut être invoquée par la victime d'agissements frauduleux pour appuyer la contestation de l'exécution d'un ordre de paiement.

### La conclusion de la Médiatrice :

J'ai estimé que la Banque Y était extérieure à l'escroquerie dont sa cliente avait été victime, et avait mis en garde sa cliente et que par conséquent, elle ne saurait engager sa responsabilité dans ce différend. ♦

## ► Faux site marchand



Charlotte

### Les faits :

Le 20 décembre 2022, alors qu'elle effectuait un achat en ligne sur le site d'un grand magasin F, d'une valeur de 450 euros, Madame X a reçu une notification de son dispositif d'authentification forte lui demandant de valider cet achat.

Après avoir validé l'opération avec son code, elle a reçu un message par SMS l'informant de l'échec de la transaction. Elle a donc réitéré l'opération à trois reprises.

Elle a alors contacté sa Banque Y pour signaler cette anomalie et son interlocuteur lui a confirmé

que les trois opérations avaient bien été validées, mais au bénéfice d'une autre société G.

Madame X a alors fait opposition à sa carte bancaire et a déposé une réclamation auprès de la Banque Y. Il lui a été confirmé qu'elle avait été victime d'un « phishing » et qu'elle avait initié et autorisé ces paiements. Dès lors, la Banque a considéré que sa responsabilité ne pouvait être engagée dans cette affaire.

### **L'analyse de la Médiatrice :**

J'ai relevé dans un premier temps que Madame X avait fait ses achats sur un faux site qui devait reproduire, de façon quasi identique, le site marchand de F.

À cette occasion, elle a validé 3 opérations de paiement carte d'un montant individuel de 450 euros, via une fausse interface apparaissant sur le site marchand, puisque chacune successivement semblait ne pas aboutir. Parallèlement, elle a validé ces opérations sur son application bancaire, par son dispositif d'authentification forte, les notifications précisant bien le bénéficiaire G, puis a reçu à trois reprises, sur son application bancaire, des notifications de confirmations de ces achats au profit du site G.

J'ai ainsi constaté que l'utilisation de l'authentification forte avait bien prouvé que Madame X avait validé en personne les opérations litigieuses, et qu'ainsi elles avaient été autorisées. Manifestement, son attention avait été détournée par la superposition des écrans de validation, les faux écrans l'empêchant de comprendre ce qu'elle faisait, parallèlement, sur son application bancaire.

### **La conclusion de la Médiatrice :**

J'ai estimé ne pas être en mesure de donner une suite favorable à la demande de Madame X puisqu'il ne s'agissait pas d'un détournement de ses instruments de paiements mais d'opérations initiées et autorisées par elle-même sur un faux site marchand. Toutefois, en équité, j'ai invité la Banque Y à confirmer à Madame X un geste de N euros compte tenu de la particulière sophistication de cette escroquerie, difficilement décelable, et de la répétition de ces opérations. ♦

## ► Usurpation d'identité



Ilham

### **Les faits :**

Monsieur X m'a saisi pour obtenir la restitution de la somme qu'il a versée sur un compte ouvert à son nom, après qu'il a été victime d'une usurpation d'identité.

Il indiquait avoir échangé par mail avec un « conseiller » de la banque auprès de laquelle il souhaitait ouvrir un compte et lui avoir fourni plusieurs documents ainsi que sa signature à cette fin. Il a ensuite effectué plusieurs virements vers le compte détenu dans cette banque.

Après avoir tenté de contacter ce supposé conseiller à plusieurs reprises, sans succès, Monsieur X a compris qu'il avait été victime d'une fraude au cours de laquelle un individu avait utilisé les documents qu'il avait fournis afin d'usurper son identité pour ouvrir un compte à son nom auprès de cette banque.

La Banque Y m'a expliqué qu'aucun contact n'avait eu lieu entre l'un de ses conseillers et Monsieur X avant la réclamation de ce dernier et a précisé que leurs deux identités avaient été usurpées. Elle m'a indiqué qu'un tiers avait usurpé son identité auprès de Monsieur X pour obtenir de ce dernier plusieurs documents et ainsi constituer un dossier complet pour l'ouverture d'un compte au nom de celui-ci dans ses livres.

La Banque Y m'a précisé que le compte avait été ouvert conformément à la réglementation avec toutes les pièces requises. Le fraudeur a ensuite demandé à Monsieur X d'effectuer plusieurs virements vers ce nouveau compte ouvert à son nom auprès de la Banque Y, ce qu'il

a fait. Plusieurs virements sortants ont ensuite été effectués par le fraudeur, qui disposait des codes d'accès à l'espace bancaire en ligne et qui y avait entré ses propres coordonnées dès l'ouverture du compte, lui permettant ainsi d'authentifier lui-même les virements.

### **L'analyse de la Médiatrice :**

J'ai relevé que Monsieur X avait effectivement été victime d'une usurpation d'identité lors de l'ouverture d'un compte auprès de la Banque Y et j'ai rappelé la procédure prévue par la Banque de France en cas d'usurpation d'identité. J'ai également souligné que des mesures de vigilance à l'égard de la clientèle s'appliquent aux établissements bancaires avant d'entrer en relation d'affaires et portent notamment sur l'identification et la vérification de l'identité du client.

J'ai précisé que des mesures de vigilance dites « simplifiées » s'appliquent lorsqu'une personne présente un faible risque de Blanchiment de Capitaux et de Financement du Terrorisme (BC-FT), ce qui était le cas en l'occurrence. La Banque Y était donc soumise à la seule obligation d'identification du client en cas d'ouverture du compte et elle était exemptée de vérifier son identité.

J'ai énuméré les différentes pièces requises lors de l'ouverture d'un compte en ligne conformément à la réglementation en vigueur, à savoir une pièce d'identité officielle comportant une photographie et une signature.

J'ai également rappelé que les ouvertures de compte en ligne ne sont plus considérées comme nécessitant la mise en œuvre de mesures de vigilance complémentaires telles que l'obligation de vérification du domicile ou encore un premier paiement effectué en provenance d'un compte ouvert au nom du client auprès d'un autre établissement bancaire, mais j'ai souligné que la Banque Y maintenait, par précaution, ces mesures complémentaires préalables à l'ouverture d'un compte en ligne.

J'ai relevé, d'une part, que Monsieur X avait fourni l'ensemble de ces éléments à un tiers par mail ce qui a permis au fraudeur d'ouvrir

un compte à son nom, et d'autre part que Monsieur X a effectué plusieurs virements depuis un compte détenu dans un autre établissement bancaire vers le compte ouvert à son nom auprès de la Banque Y, ce qui a déclenché l'ouverture effective de ce compte en ligne.

J'ai également observé que le fraudeur disposait d'un accès parallèle et concomitant à celui de Monsieur X à l'espace bancaire en ligne et j'ai considéré que la Banque Y aurait pu détecter ces connexions simultanées émanant de deux appareils différents.

### **La conclusion de la Médiatrice :**

J'ai estimé que Monsieur X avait commis plusieurs imprudences ayant conduit à cette usurpation d'identité et qu'aucune négligence de la Banque Y ne pouvait être retenue lors de l'ouverture du compte en ligne.

Toutefois, j'ai proposé qu'un geste de NN euros soit versé par la Banque Y à Monsieur X au titre de l'insuffisance de surveillance des connexions simultanées. ♦

## ► Substitution de RIB



Ilham

### Les faits :

Monsieur X et Madame Z m'ont saisi pour obtenir le remboursement d'un virement. Ils exposaient avoir fait réaliser des travaux par une entreprise qui leur a envoyé un mail contenant une facture. Quelques heures plus tard, ils ont reçu un second mail depuis la même adresse électronique leur demandant de régler le montant de la facture par virement sur le RIB en pièce jointe.

Madame Z s'est alors rendue en agence et a demandé à sa conseillère bancaire d'effectuer le virement après lui en avoir exposé le motif. La conseillère bancaire a lu le mail, puis le RIB et a aussitôt effectué le virement. Par la suite, la Banque Y a contacté Madame Z pour l'informer du fait qu'il s'agissait probablement d'un virement frauduleux. Monsieur X et Madame Z ont alors contacté l'entreprise ayant effectué les travaux qui leur a confirmé qu'elle n'avait jamais reçu de virement de leur part et qu'elle n'avait pas envoyé de second mail avec un RIB.

La Banque Y m'a expliqué que Madame Z a donné à sa conseillère bancaire l'IBAN de l'entreprise sur lequel elle lui a demandé d'effectuer un virement et a précisé que Madame Z a fourni la raison économique de cette opération. Elle a souligné que le virement a été ordonné et autorisé sous la seule initiative de Madame Z et qu'elle a traité l'ordre de virement à partir des informations que cette dernière lui a fournies, justifiant son refus de la rembourser.

### L'analyse de la Médiatrice :

J'ai relevé qu'il y avait eu une substitution de l'IBAN au cours des échanges de cour-

riels intervenus entre la société bénéficiaire et Madame Z. J'ai indiqué qu'il s'agissait d'une opération autorisée dans la mesure où Madame Z a reconnu que la Banque Y avait procédé au virement litigieux vers les coordonnées bancaires qu'elle lui avait elle-même communiquées, à sa demande.

J'ai rappelé que le banquier ne saurait porter la responsabilité d'une mauvaise exécution d'un virement, si l'identifiant unique (IBAN) fourni par l'utilisateur du service de paiement est inexact ou s'il a été abusé par une personne malveillante et j'ai souligné qu'en vertu de l'article L.133-21 du Code monétaire et financier, la Banque n'a pas à vérifier le nom du bénéficiaire ni les chiffres de l'IBAN, elle doit exécuter le virement conformément à cet identifiant unique.

J'ai toutefois relevé que Madame Z s'est rendue en agence pour effectuer le virement et qu'elle a communiqué à sa conseillère bancaire la raison économique de ce virement, à savoir le règlement de travaux effectués par une entreprise.

J'ai donc considéré que la conseillère bancaire ne pouvait ignorer que le virement devait être effectué au profit d'un professionnel ou d'un auto-entrepreneur et qu'elle aurait dû s'apercevoir qu'il s'agissait d'un IBAN frauduleux dans la mesure où le BIC de l'établissement bancaire bénéficiaire était celui d'une banque qui ne propose pas de compte pour les professionnels, y compris les auto-entrepreneurs.

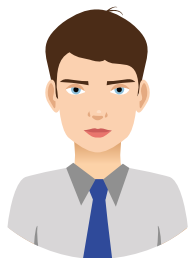
### La conclusion de la Médiatrice :

J'ai estimé que la Banque Y a parfaitement exécuté l'ordre de virement selon l'identifiant unique fourni par Madame Z, et que la substitution de l'IBAN étant intervenue en amont et dans des échanges dont la Banque n'était pas partie ou même en copie, sa responsabilité dans le déroulement des faits ne pouvait pas être engagée.

Mais j'ai considéré qu'elle avait manqué de diligence en ne relevant pas l'anomalie apparente sur l'IBAN détenu auprès d'un établissement ne proposant pas de compte pour les professionnels. Ainsi, j'ai proposé que la Banque Y verse à Monsieur X et à Madame Z un geste à hauteur de la moitié du montant du préjudice subi. ♦

## ► Fraude par Virements via API

(à partir des différents dossiers API)



François

### Les faits :

Madame X a reçu un appel téléphonique au cours duquel son interlocuteur, qui s'est présenté comme un collaborateur de sa Banque, l'a informée de fraudes en cours sur son compte bancaire. Elle a ensuite reçu une notification de virement d'un montant de NNN euros, au profit d'un compte ouvert dans une autre banque, que son interlocuteur lui a demandé de valider pour qu'il l'annule, ce qu'elle a fait puisqu'il lui a montré qu'aucun IBAN n'avait été validé par ses soins.

En effet, aucun IBAN de bénéficiaire de virement n'avait été ajouté dans son espace bancaire sécurisé; pourtant, le virement a été débité.

### L'analyse de la Médiatrice :

Le virement litigieux a été initié depuis l'espace en ligne de la Banque du fraudeur, il s'agit d'une opération via API (Application Programming Interfaces soit «interface de programmation d'application» en français) qui est une interface logicielle qui permet de «connecter» un logiciel ou un service à un autre logiciel ou service afin d'échanger des données et des fonctionnalités, ici les applications bancaires du fraudeur et de Madame X.

L'API dédiée à «l'association de comptes bancaires» permet en premier lieu la connexion de deux comptes ouverts dans des établissements différents grâce à l'intervention d'un acteur nommé en anglais AISP et qui a la qualité de prestataire de services d'information sur les

comptes. Cette association (autrement appelée agrégation) est permise en renseignant les identifiants et mot de passe du compte que l'on souhaite ajouter sur l'espace bancaire en ligne de l'établissement tiers (ici celui du fraudeur).

L'agrégation doit être validée par le titulaire du compte, selon la procédure d'authentification forte de sa Banque, elle permet simplement la consultation des comptes de paiement.

Cependant, dans le cas d'espèce, l'AISP était également Prestataire de Service d'Initiation de Paiement (PISP), il pouvait donc également initier des paiements à partir de son propre compte, en débitant le compte du payeur (ici, la victime). Pour initier des virements sans qu'un IBAN soit requis, depuis le site de la Banque du fraudeur, le payeur doit laisser son bénéficiaire (ici le fraudeur) ordonner l'opération.

La réglementation européenne codifiée dans le Code monétaire et financier exige que l'authentification forte du client soit appliquée pour toutes les opérations en ligne, qu'elles soient initiées par le payeur ou par quiconque autre que lui, y compris celles qui sont effectuées par le biais des API.

Ce virement bien qu'initié par le fraudeur, avait été validé par le payeur, par utilisation de son dispositif d'authentification forte, sur son application installée sur son propre appareil. La Banque refusait donc le remboursement, puisque l'opération était autorisée

### Les conclusions de la Médiatrice :

La connexion à l'espace en ligne de Madame X révèle la compromission de ses données d'accès, au premier chef de son mot de passe, inconnu de quiconque autre qu'elle-même. Il y a donc eu une négligence grave initiale de sa part. En sus, le virement a effectivement été validé par authentification forte par le payeur, comme un paiement en ligne classique, il a donc été effectivement autorisé.

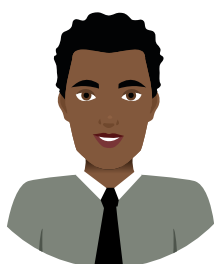
Cependant, la Banque du payeur n'a pas fourni la preuve de la validation, par Madame X, de l'intervention du PISP; le fraudeur a profité de l'exemption des 90 jours / 180 jours pour se



connecter à partir des mêmes identifiants que ceux qui sont requis pour l'agrégation, pour laquelle la Banque n'apportait pas, non plus, la preuve de l'authentification forte.

Devant ce défaut, la Médiatrice a conclu à une responsabilité partagée et proposé à la Banque la prise en charge de la moitié du virement contesté. ♦

## ► Le remboursement de paiements effectués à distance par carte bancaire en l'absence d'authentification forte



Frédéric

### Les faits :

Monsieur X a cherché à obtenir le remboursement de multiples opérations de paiements réalisées à distance avec les données de sa carte bancaire, dont il contestait être à l'origine, ce que lui a refusé sa banque prétextant qu'il avait été gravement négligent en ne signalant que très tardivement les opérations litigieuses, considérées comme « non autorisées » (puisque n'ayant pas bénéficié d'une authentification forte).

### L'analyse de la Médiatrice :

Le défaut d'authentification forte appliquée aux paiements concernés était en l'espèce de la responsabilité du commerçant qui en était le bénéficiaire; au visa du V et du VI de l'article L 133-19 du Code monétaire et financier, celui-ci était tenu à un remboursement intégral à la Banque du payeur des opérations contestées.

Il appartenait par conséquent à la Banque de Monsieur X, sans pouvoir exciper pour refuser de rembourser celui-ci d'une négligence grave de ce dernier, de lui recréditer les opérations contestées et de se rapprocher de la banque du commerçant pour en obtenir le remboursement.

Cette approche a été justifiée par l'arrêt du 30 août 2023 de la Cour de cassation (référence 22 11 707) qui, s'intéressant à la mise en œuvre de la DSP 2 dont sont issus les articles ci-dessus, a pour la première fois eu l'occasion de se prononcer sur la disposition légale contenue au V de l'article L 133-19 du Code monétaire et financier, visant l'absence d'authentification du fait du prestataire de service de paiement du payeur.

En effet, à cette occasion, la cour de Cassation a considéré, les juges du fond ayant retenu pour rejeter la demande du plaignant « qu'il avait commis une négligence grave en faisant confiance à une personne qu'il ne connaissait pas et qui lui racontait une histoire assez peu crédible » : « dès lors, en se déterminant ainsi, sans rechercher, comme il lui incombait, si l'opération de paiement litigieuse avait été exécutée sans que la banque exige l'authentification forte du payeur, le tribunal n'avait pas donné de base légale à sa décision ». Or, cette position m'a semblée très aisément transposable au cas où le défaut émane du commerçant.

### Conclusion de la Médiatrice :

J'ai préconisé que la banque concernée rembourse Monsieur X et se rapproche de son confrère pour obtenir du commerçant bénéficiaire le remboursement des opérations contestées, en application du V et du VI de l'article L 133-19 sus cité. ♦

## ► Opération frauduleuse par suite d'une transaction sur un site de revente d'occasion



Ségolène

### Les faits :

Madame X souhaitait le remboursement de deux opérations de paiement intervenues par suite d'un objet qu'elle a proposé sur le site internet de revente d'occasion «Z». En effet, lors du processus de vente Madame X relatait que ce service lui a fait renseigner ses coordonnées bancaires dans le but d'enregistrer sa carte bancaire sur la plateforme, pour recevoir le paiement de l'acheteur. Elle indiquait avoir ensuite reçu une notification sans montant sur son application bancaire. Elle a ensuite constaté au débit de son compte bancaire la présence de deux prélèvements frauduleux.

La Banque Y m'a expliqué que les deux opérations ont été validées via le dispositif d'authentification forte installé sur l'appareil de la cliente. Par conséquent, c'est nécessairement Madame X qui a les a validées via les notifications envoyées sur son appareil puisqu'aucune anomalie n'a été détectée dans l'exécution des paiements.

### L'analyse de la Médiatrice :

J'ai relevé que, malheureusement, Madame X a transmis ses coordonnées bancaires pour donner suite à la réception d'un SMS émanant prétendument du site «Z». Cette escroquerie s'apparente à un «smishing» qui est une technique d'hameçonnage semblable au phishing mais s'opérant via le service de messagerie de téléphonie mobile SMS. Ainsi, Madame X a été amenée à divulguer, d'elle-même, des informations confidentielles

permettant à un tiers malveillant d'identifier sa Banque et d'engager l'opération contestée en utilisant les chiffres et données de sa carte.

J'ai relevé que le numéro de téléphone qui a émis le SMS est un numéro de téléphone portable privé, ce qui aurait dû interpellier Madame X. Il lui appartenait de vérifier la provenance du lien en se rendant sur le site officiel de l'entreprise concernée. Ainsi, en communiquant ses données confidentielles bancaires par le biais de la réponse à cet écrit, Madame X alors qu'elle n'avait pas pris soin de vérifier la provenance du message auprès de la plateforme du site «Z», a fait preuve de négligence grave.

Toutefois, Madame X m'indiquait que les notifications reçues sur son application bancaire «étaient sans montant», alors que la Banque confirmait n'avoir pas détecté de problème technique lors de la validation des opérations.

Il est vrai que la notification évoque une opération et indique qu'il s'agit d'un achat; j'ai remarqué cependant que la notification de confirmation, envoyée ensuite par la Banque, indiquait aussi qu'il s'agissait de terminer un achat, de sorte qu'après chaque validation, qu'elle a effectuée à deux reprises, Madame X ne pouvait ignorer ce qu'elle venait de faire : payer un achat. Sa validation ne découlait donc pas d'une insuffisance de clarté des termes de la notification, mais de sa confusion initiale lors de l'engagement du processus pour recevoir les fonds.

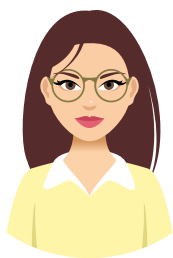
A ce stade, je n'ai pu prendre en considération une éventuelle erreur de manipulation, dans la mesure où le choix de valider ou refuser le paiement était clair, et surtout parce que la saisie du code n'était requise qu'après avoir cliqué sur valider; ainsi, même en ayant cliqué malheureusement sur cet onglet, il suffisait de ne pas saisir son code pour que l'opération soit abandonnée. Les opérations ont donc été autorisées.

### La conclusion de la Médiatrice :

Conformément à l'article L.133-23, j'ai retenu que la Banque a exécuté deux paiements qui présentaient toutes les caractéristiques d'opérations régulières dans la mesure où les ordres

de paiement avaient été validés par Madame X via l'utilisation de ses données de sécurité personnalisées et bénéficiant d'une authentification forte. Selon l'article L.133-16 qui fait obligation aux titulaires d'un instrument de paiement de l'utiliser conformément aux dispositions régissant sa délivrance, j'ai considéré que Madame X, en ayant manifestement validé ces paiements, a contrevenu à ces règles en autorisant deux opérations dont elle n'était pas à l'origine. ♦

## ► Abonnement non souhaité « NNNN Prime » : faux site



Hélène

### **Les faits :**

Madame X m'a saisie et m'indique que lors d'un achat sur un grand site de e-commerce, elle a été contrainte de valider, en sus du produit souhaité, un abonnement non désiré à une plateforme de vidéos à la demande, pour finaliser sa commande. Le lendemain, elle a reçu un mail l'informant d'une facturation de l'abonnement sur la plateforme de vidéos à la demande.

Ce message indiquait qu'elle devait indiquer ses coordonnées bancaires afin de se voir rembourser ledit abonnement ou bien qu'à défaut la somme de 510 euros serait prélevée. Or, ladite somme a bien été débitée par un paiement par carte bancaire à distance mais au profit d'un tiers, sans lien avec le site de e-commerce et la plateforme de vidéo à la demande. Madame X l'estime frauduleux. La Banque m'a expliqué que Madame X a validé le paiement par le dispositif d'authentification forte (double code SMS) en ayant suivi les instructions données dans le courriel et qu'ainsi, l'opération est considérée comme autorisée au sens de l'article L. 133-23 du Code monétaire et financier.

### **L'analyse de la Médiatrice :**

J'ai relevé que Madame X a été destinataire de ce mail à la suite d'une commande sur un faux site de commerce en ligne qui a servi de support aux fraudeurs pour récupérer les données personnelles de celle-ci, telles que le numéro de carte bancaire mais aussi l'un de ses codes de validation. J'ai constaté que Madame X a cru annuler un abonnement souscrit de force à un service de diffusion de séries et films alors qu'elle était en réalité en train de payer un bénéficiaire n'ayant pas de rapport avec ledit service.

La jurisprudence constante précise que la négligence grave pourra être retenue contre un client en cas de manquement aux obligations résultant de l'article L.133-16, s'il communique ou utilise délibérément ses données de sécurité personnelles et confidentielles en réponse à un tiers.

Or j'ai constaté que Madame X, en communiquant ses données de sécurité personnalisées à un tiers, a contrevenu aux obligations cet article en matière de protection de leur confidentialité.

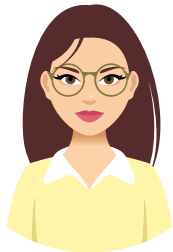
J'ai en outre remarqué que la fenêtre qui s'est ouverte sur le soi-disant site commerçant imite la fenêtre de paiement habituellement envoyée par les banques lorsque le paiement est effectué sous la forme de deux codes successifs et que le message invite clairement le titulaire de la carte à y renseigner ses deux codes. Cela a permis ensuite au fraudeur de les récupérer à son profit et de les utiliser immédiatement pour payer son propre achat.

Ces deux codes ont donc été saisis par le fraudeur ce que la Banque ne pouvait déceler. Il s'agit donc d'une opération non autorisée, découlant en droit d'une négligence grave dans la conservation des données de sécurité personnalisées, mais que j'ai considéré avoir été indélébile, dans un premier temps, par Madame X.

### **La conclusion de la Médiatrice :**

Je n'ai pu retenir une quelconque responsabilité de la banque puisque Madame X a divulgué ses données de sécurité personnalisées à un tiers. J'ai néanmoins proposé un geste de réparation au titre de la particulière sophistication de l'escroquerie. ♦

## ► Achat sur faux site marchand



Hélène

### Les faits :

Madame X m'a saisie pour obtenir le remboursement de 4 opérations de paiement carte bancaire à distance qu'elle juge frauduleuses. Elle indiquait avoir validé 4 fois une opération à la suite de refus de paiements lors d'un achat sur un célèbre site de e-commerce. Ces refus étaient matérialisés par des messages lui indiquant que le paiement n'avait pas abouti et l'invitant à réitérer la validation de l'opération.

Madame X a par la suite constaté que les 4 paiements avaient en réalité tout été débités de son compte, en faveur d'un autre commerçant situé à l'étranger et non au profit du site marchand. Elle a reproché à la Banque de ne pas l'indemniser pour la fraude subie.

La Banque Y a refusé le remboursement au motif que les transactions ont été validées par authentification forte grâce à son application bancaire. La Banque Y m'a également fait remarquer qu'une des copies écran produit par Madame X ne correspondait pas à une validation par l'application bancaire mais à une validation par double code, autre dispositif d'authentification. Selon elle, les refus de paiements invoqués par Madame X ne lui ont été notifiés que par SMS et non par l'application bancaire, incitant donc Madame X à renouveler son paiement (en réalité à valider plusieurs opérations identiques).

### L'analyse de la Médiatrice :

J'ai relevé que le site sur lequel Madame X a réalisé les paiements était un site frauduleux et qu'il était envisageable qu'elle ait accédé à ce

site par l'intermédiaire d'un lien présent dans un mail, ou bien sur les réseaux sociaux, plutôt que par recherche par nom de site commerçant sur un moteur de recherche.

En effet, ces messages appâtent les acheteurs potentiels par de prétendues offres promotionnelles en les invitant à cliquer directement sur un lien pour accéder à l'offre en question. En conséquence, j'ai supposé que pour accéder à ce faux site, qui reproduisait de façon fidèle le site fameux de e-commerce, Madame X a dû, en premier lieu, être victime d'un phishing. Elle a ensuite été victime d'un smishing lors de la réception de SMS frauduleux l'incitant à renouveler les paiements qu'elle pensait rejetés.

J'ai rappelé la jurisprudence constante en matière d'hameçonnage qui retient la négligence grave d'un client lorsqu'il divulgue ses données bancaires personnelles et confidentielles en répondant à un courriel ou message contenant de sérieuses irrégularités et/ou anomalies de nature à faire douter de son sérieux et de sa provenance.

De plus, le « supposé » site marchand sur lequel Madame X a réalisé ses achats l'aurait, au moment du paiement, redirigée directement vers une fenêtre s'ouvrant en dehors de l'application de la Banque, faisant apparaître des termes qui n'apparaissent jamais dans les véritables fenêtres de l'application. J'ai confirmé qu'il n'y avait jamais de « redirection » automatique vers une nouvelle fenêtre numérique.

### La conclusion de la Médiatrice :

J'ai considéré que Madame X a consenti aux paiements vu la clarté des notifications reçues qu'elle a validées sur son application bancaire et qui faisaient bien mention du nom d'un commerçant différent du site sur lequel elle pensait se trouver, et ce bien que la fraude donc elle a été victime apparaisse sophistiquée. En effet, elle était en mesure de déceler le caractère inhabituel des manœuvres du fraudeur : réception de SMS qui usurpaient le nom du site marchand, le fait d'avoir été redirigée par le site lui-même vers une nouvelle fenêtre qui présentait des informations différentes de

celles de son application bancaire, ainsi que le fait d'avoir dû valider à 4 reprises la même opération qui n'aurait pu aller à son terme. Ainsi la responsabilité de la Banque ne pouvait être engagée. Toutefois, j'ai estimé que la Banque aurait dû intervenir pour vérification auprès de sa cliente vu la répétition des opérations en un court laps de temps.

En conclusion, j'ai proposé, au regard des faits et de la manipulation par le faux site marchand qui a induit la victime en erreur, ainsi que de la répétition des opérations, une prise en charge partielle de ses pertes. ♦

## ► Vishing faux agent de police



Xavier

### Les faits :

Madame X relate avoir reçu un appel téléphonique d'un individu se présentant comme un agent de police, l'informant de la survenance de prélèvements anormaux sur son compte bancaire. Durant cet appel, le tiers malveillant a invité Madame X à se rendre dans un bureau de tabac et à procéder à l'achat de trois cartes prépayées (ticket Z), par le moyen de sa carte bancaire, puis de lui communiquer les codes associés à ces cartes prépayées.

Madame X a ensuite demandé à la Banque de procéder au remboursement des opérations contestées, toutefois la Banque lui a alors opposé un refus au motif qu'elle a elle-même autorisé les opérations.

### L'analyse de la Médiatrice :

Au préalable, j'ai relevé que les faits énoncés dans le dossier semblaient être constitutifs d'une

escroquerie, au sens de l'article 313-1 du Code pénal, et plus précisément d'un « vishing ».

J'ai alors souligné que je ne suis pas compétente pour connaître des escroqueries, lesquelles relèvent du droit pénal.

J'ai pu constater que les opérations litigieuses ont été validées avec utilisation physique de la carte de Madame X et la saisie de son code confidentiel. Dès lors, j'ai relevé que Madame X, qui l'admettait par ailleurs, avait donné son consentement à l'exécution de chacune des opérations, il s'agissait donc d'opérations de paiement autorisées au sens de l'article L.133-6 du Code monétaire et financier.

Une fois les opérations de paiement validées, la Banque était étrangère à l'utilisation des cartes prépayées (ticket Z) par Madame X, puisque cette dernière était libre de communiquer ou non les codes de ces cartes.

En outre, j'ai rappelé que Madame X aurait dû être alertée par le discours de son interlocuteur, lequel se présentait comme un policier qui avait constaté la survenance de mouvements anormaux sur son compte bancaire. En effet, aucun policier ni gendarme n'a la possibilité ou la permission de consulter les comptes bancaires de quiconque sans autorisation.

### La conclusion de la Médiatrice :

J'ai estimé que la Banque n'engageait pas sa responsabilité en refusant de répondre positivement à la demande de Madame X mais je l'ai invitée à réexaminer avec sa cliente son équipement en carte et en moyens de paiement, au regard de sa manifeste vulnérabilité. ♦

## ► Chèque falsifié



Olivia

### Les faits :

Dans le cadre d'une succession, la belle fille de la défunte Madame X me saisit d'une escroquerie portant sur un chèque falsifié.

Madame X a reçu la visite d'un individu qui lui a expliqué devoir effectuer des travaux en toiture à l'arrière de sa maison. Surprise, Madame X l'a tout de même laissé rentrer. L'individu lui a demandé de régler la somme de n euros que Madame X a payée par chèque.

Ce même individu est revenu quelques jours plus tard, prétextant devoir vérifier les travaux, et a redemandé à Madame X de régler une somme de m euros, là encore payée par chèque.

La belle fille de Madame X a été informée de cette situation puisqu'alors qu'elle se trouvait chez sa belle-mère, un conseiller de la banque téléphonait à Madame X pour l'interroger sur un chèque qui se présentait au paiement à partir de son compte. Madame X a immédiatement bloqué le paiement de ce chèque et demandé des précisions à sa belle-mère. En reprenant l'historique du compte, et en le comparant au chéquier de Madame X, elle a constaté que le chèque de n Euros émis en janvier avait été falsifié et encaissé pour un montant de N euros. La belle-fille de Madame X a contacté la Banque Y pour, d'une part, demander copie des deux chèques et d'autre part, former un recours pour demander le remboursement des sommes dérobées.

À réception des chèques, la belle fille de Madame X a constaté que la falsification était incontestable. En effet, la modification du montant d'un chèque est très apparente et la mention du bénéficiaire n'a pas été rédigée par Madame X.

La belle fille de Madame X estime que la situation est inadmissible et sollicite mon intervention afin que la Banque rembourse à Madame X le montant du chèque falsifié.

La Banque Y m'a expliqué qu'une fois alertée par Madame X, elle a immédiatement fourni une copie du chèque litigieux qui, selon elle, ne laisse apparaître aucune anomalie. Elle estimait donc que la belle fille de Madame X, pour le compte des ayants-droits de Madame X, devait rechercher la responsabilité soit du bénéficiaire du chèque auprès des juridictions pénales, soit de l'établissement présentateur qui, pour sa part, disposait de l'original du chèque et aurait dû en conséquence constater l'anomalie apparente.

### L'analyse de la Médiatrice :

J'ai rappelé que le devoir de vérification des anomalies apparentes d'un chèque incombe tant au banquier du tireur (la Banque Y) qu'à la banque présentatrice. La jurisprudence définit l'anomalie apparente comme « l'anomalie qui ne doit pas échapper à la vigilance naturelle dont le banquier doit faire preuve ».

Etant précisé qu'en présence d'un client qui estime que le chèque a été falsifié, il incombe au banquier de prouver que le chèque n'était pas affecté d'une anomalie matérielle pour démontrer son absence de faute.

En l'espèce, j'ai considéré que cette falsification est tout de même apparente sur une simple copie particulièrement s'agissant de la mention en chiffres où l'on pouvait constater une surcharge sur les premiers chiffres, caractéristique d'un rajout postérieur à l'émission du chèque.

### La conclusion de la Médiatrice :

En conséquence, il appartenait à la Banque Y, en vertu desdits accords interbancaires de rembourser les ayants droit de Madame X du montant du chèque détourné, et, ainsi subrogée dans les droits des héritiers de Madame X, de se retourner contre l'établissement présentateur qui a demandé le paiement d'un chèque pour un autre montant que celui apposé par Madame X. ♦

## ► Relèvement de plafonds carte



Olivia

### Les faits :

Madame X m'a saisie pour obtenir le remboursement d'une opération de X euros. Madame X a reçu un appel téléphonique d'un individu se présentant comme un collaborateur de la banque et qui l'aurait alertée sur une opération frauduleuse de X euros sur son compte bancaire sans donner plus d'informations sur les circonstances de la fraude. La Banque Y m'a expliqué qu'elle refuse de faire droit à la demande de remboursement de Madame X au motif que l'opération a été validée par l'utilisation du système d'authentification forte de la Banque.

Toutefois, préalablement à l'opération, la banque indique que le plafond de paiement de Madame X avait été augmenté depuis une connexion inhabituelle et via une application bancaire activée depuis une connexion inhabituelle. Cela indique que Madame X avait également communiqué le « Code permettant l'activation de l'application sécurisée ».

En conséquence, la Banque Y soulève la négligence grave de sa cliente dans cette affaire et refusait le remboursement.

### L'analyse de la Médiatrice :

J'ai relevé qu'en l'espèce, l'enrôlement au dispositif d'authentification forte de Madame X, n'est pas le fait de Madame X, qu'il a donc été nécessairement réinstallé sur l'appareil du fraudeur, qui s'est introduit dans l'espace personnel bancaire de Madame X après que celle-ci lui avait communiqué vraisemblablement son code d'accès personnel et confidentiel lors de l'échange téléphonique; puis le fraudeur a ensuite saisi sur son appareil les codes d'installation envoyés

par SMS et qu'il a pu connaître en les ayant obtenus lors de cet appel téléphonique. Ainsi, Madame X a contribué à la réalisation de son préjudice, faute d'avoir pris toutes les mesures raisonnables pour préserver ses données personnelles et a permis le détournement du dispositif de sécurité prévu par son établissement bancaire.

J'ai également relevé que l'opération a été validée en authentification forte dans le prolongement de l'appel frauduleux. Toutefois, elle a été possible car le plafond de paiement de Madame X avait été relevé par le fraudeur par deux fois, puisqu'il s'était introduit préalablement dans son espace en ligne personnel sans authentification forte.

### La conclusion de la Médiatrice :

En vertu des articles L.133-23 et L 133-16 du Code monétaire et financier, compte tenu du fait que l'opération litigieuse a été validée par un escroc, en authentification forte, en utilisant les données de sécurité personnalisées de Madame X, j'ai estimé que cette dernière a fait preuve de négligence grave dans la protection de ses données de sécurité personnalisées, écartant alors tout droit au remboursement, pour non-respect de leur protection pour cause de négligence grave au sens de l'article L.133-19.

Toutefois, le défaut d'authentification forte lors de l'intrusion de l'escroc dans l'espace bancaire en ligne ainsi que le relèvement important du plafond de paiement, à deux reprises en quelques minutes et sans contact avec sa cliente, devront faire l'objet d'un geste de réparation.

Ainsi, j'ai proposé un geste de réparation fondé sur le défaut d'authentification forte lors de l'accès de l'escroc au compte bancaire ainsi que sur le relèvement répété de son plafond de paiement par carte. ♦

## ► Agrégation de comptes et initiation de paiement



Florence

### Les faits :

Monsieur X a demandé le remboursement de plusieurs opérations de paiement d'un montant total de 5 484,90€ intervenues à la suite d'un appel s'avérant frauduleux.

Monsieur X a contesté et demandé le remboursement des opérations auprès de son établissement bancaire. La Banque Y a toutefois refusé d'accéder à cette demande.

La Banque Y m'a expliqué et justifié que les opérations ont été validées via son dispositif d'authentification forte. C'est la raison pour laquelle elle refusait leur remboursement.

### L'analyse de la Médiatrice :

Au vu des pièces techniques communiquées par la Banque Y, je comprends que son dispositif n'a pas été réinstallé sur le téléphone portable d'un tiers mais que Monsieur X a permis à un tiers de se connecter à sa banque en ligne par la communication de ses données de sécurité personnalisées et, manifestement a autorisé cette connexion en la validant. Par la suite, il a suivi les consignes du tiers ce qui a conduit à la réalisation et validation des trois opérations effectuées par virement, paiement par carte bancaire, et par AISP/PISP qui consiste en l'initiation de paiement par virement, sans qu'un IBAN ne soit requis.

- Les AISP, ou les agrégateurs, offrent des services d'information sur les comptes

(AIS) en recueillant des informations financières en lecture seule. Ils peuvent rassembler les données de plusieurs comptes bancaires, mais ils ne peuvent pas initier d'activité, comme des paiements, à partir de ces comptes.

- Les PISP fournissent des services d'initiation de paiement (PIS). En d'autres termes, ils peuvent non seulement accéder à des informations financières et les présenter, mais aussi transférer de l'argent du compte bancaire d'un utilisateur par virement. Les clients doivent donner leur consentement à ces paiements et peuvent révoquer la connexion du PISP à tout moment.

J'ai pu constater que pour toutes ces opérations, l'authentification forte a été requise conformément à l'article L133-44 du Code monétaire et financier. Effectivement, la réglementation européenne exige que l'authentification forte du client soit appliquée pour toutes les opérations en ligne, qu'elles soient initiées par le payeur ou par quiconque autre que lui, y compris celles qui sont effectuées par le biais des API (application programming interface ou « interface de programmation d'application ». La Banque Y du payeur reste toutefois le seul interlocuteur de celui-ci et doit mettre en œuvre toutes les procédures d'authentification forte requises lorsque des paiements sont directement initiés par le bénéficiaire.

La Banque Y était donc en droit de ne pas rembourser Monsieur X pour les opérations validées par l'utilisation de ses données de sécurité personnalisées dans la mesure où l'authentification forte a été mise en place.

### La conclusion de la Médiatrice :

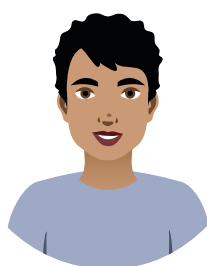
J'ai constaté que la connexion de l'escroc à l'espace de banque en ligne de Monsieur X résulte de la compromission initiale de la confidentialité de ses données de sécurité personnalisées, puis de la validation de cet accès par les codes reçus, révélant une négligence grave de sa part, laquelle est la cause principale du préjudice.

J'ai donc estimé que la responsabilité de la Banque Y ne pouvait être engagée sur son refus de rembourser des opérations validées en



authentification forte par un escroc, à la suite de la compromission par Monsieur X de ses données de sécurité personnalisées. ♦

## ► Déblocage de crédit par un fraudeur, sans authentification forte



Babak

### Les faits

Madame X souhaite obtenir le remboursement de deux virements validés par authentification forte.

Elle a reçu un SMS de la banque l'informant de la validation d'une opération de paiement par carte bancaire et lui demandant d'appeler le numéro indiqué si elle n'était pas à l'origine de la transaction. Elle s'est exécutée et a appelé un tiers malveillant se présentant comme un agent du service des fraudes de la banque. Celui-ci lui a laissé croire qu'une fraude était en cours sur son compte joint.

L'escroc a accédé à l'espace en ligne de Madame X, a ensuite débloqué le crédit renouvelable associé à la carte bancaire de la cliente pour alimenter le compte joint et, après avoir ajouté un bénéficiaire, a initié deux virements qui ont été validés par Madame X sous les instructions de l'escroc.

Madame X a demandé le remboursement du préjudice subi et une solution concernant le crédit renouvelable débloqué qu'elle doit rembourser. La Banque m'a expliqué que, d'une part, l'ajout de bénéficiaire et les virements ont été validés au moyen du dispositif d'authentifi-

cation forte et, d'autre part, que le crédit renouvelable a bien été accordé lors de la signature du contrat carte. Pour ces raisons, la Banque a refusé de rembourser Madame X.

### L'analyse de la Médiatrice :

Par l'intermédiaire d'une escroquerie bien maniagée, le fraudeur a utilisé un faux SMS de la Banque pour pousser sa victime à le contacter par téléphone. Il a ensuite prétexté travailler pour le service fraudes afin de la manipuler. Madame X a ensuite communiqué ses données de sécurité personnalisées à un tiers qui a finalement réussi à accéder à son espace en ligne.

En effet, Madame X a, sous les instructions de l'escroc, contribué à la validation de l'ajout de bénéficiaire et des virements qui ont suivi à l'aide du dispositif d'authentification forte de la Banque.

Au cours de l'escroquerie, un crédit renouvelable a été débloqué par le fraudeur pour provisionner le compte à vue de Madame X.

Le crédit renouvelable est souscrit lors de la signature du contrat porteur carte entre l'établissement bancaire et le client. Il permet, lors d'une opération de paiement de proximité, à distance ou lors un retrait d'espèce, de régler l'opération soit au comptant, soit à crédit par l'utilisation du crédit renouvelable.

S'il n'est effectivement plus nécessaire de demander l'autorisation de la banque pour utiliser le crédit renouvelable après la conclusion du contrat de crédit, je regrette de constater que les clients aient cette possibilité de débloquer une réserve d'argent, porteuse d'intérêts significatifs, sans une validation supplémentaire du titulaire, permettant ainsi, dans le cas d'une escroquerie, de provisionner le compte bancaire pour empêcher tout rejet d'opération.

### La conclusion de la Médiatrice :

J'ai estimé, au regard de l'article L.133-44 du Code monétaire et financier que le déblocage d'une telle somme, par le biais d'un moyen de communication à distance, devrait faire l'objet d'une authentification forte en ce que l'opéra-

tion est sensible, susceptible de comporter un risque de fraude ou, comme ici, d'aggravation du préjudice, la provision versée sur le compte ayant permis que le virement soit exécuté et non rejeté.

Ainsi, j'ai proposé à la Banque d'accorder à Madame X un geste de soutien financier comportant le remboursement des intérêts de ce prêt. ♦

## ► Remise de la carte bancaire à un prétendu coursier



Ryan

### Les faits :

Monsieur X a été victime d'une escroquerie démarrant par le paiement de frais de livraison fictifs en réponse à un SMS frauduleux prétendant provenir de «Chronopost». Par la suite, il a été contacté au téléphone par un individu se faisant passer pour sa banque et lui signalant une fraude, lui demandant ses données d'accès au compte en ligne puis l'invitant à remettre sa carte bancaire pour l'opposer et lui en faire livrer une nouvelle. Monsieur X a suivi les instructions et donné sa carte, coupée en deux, à un coursier, laquelle a été utilisée pour plusieurs opérations (paiements de proximité et retraits) qu'il conteste.

La Banque a refusé le remboursement au motif que Monsieur X s'est sciemment dépossédé de sa carte bancaire alors que, comme prévu dans les conditions générales de la carte, le titulaire de la carte doit «prendre toute mesure pour conserver sa carte et préserver les données de sécurité personnalisées qui lui sont ratta-

chées, notamment son code secret», ainsi que les articles L.133-16 et L.133-19 IV du Code Monétaire et financier.

Confronté à un refus, Monsieur X me saisit en faisant valoir l'article L.133-19 du Code monétaire et financier, exonérant le payeur en cas de vol ou de détournement de l'instrument de paiement, sa réactivité, l'absence de divulgation du code confidentiel ainsi que la nécessité pour la Banque de justifier son refus de remboursement par la preuve d'une fraude ou de sa négligence grave. De surcroît, il se prévaut de l'article 312-1 du Code pénal, qualifiant ainsi l'affaire d'extorsion.

### L'analyse de la Médiatrice :

Je rappelle que la médiatrice n'est pas compétente pour connaître des escroqueries.

En effet, l'escroquerie ne constitue pas un vol, car Monsieur X a volontairement remis sa carte. Ainsi, les dispositions de l'article L.133-19 - I ne pouvaient s'appliquer. De plus, les conditions générales de la carte bancaire interdisent expressément tout prêt ou dépossession par son titulaire au profit d'un tiers, ce que Monsieur X a fait.

En référence à la jurisprudence de la Cour de cassation sur l'hameçonnage, la négligence grave peut être retenue si l'utilisateur ne prend pas les mesures raisonnables pour sécuriser ses données et protéger ses instruments de paiement. Monsieur X a contrevenu à l'article L.133-16 en confiant sa carte à un tiers. Même si Monsieur X a agi de bonne foi, la loi ne l'exonère pas de sa responsabilité.

Monsieur X contestait cependant avoir communiqué son code.

Mais la Banque a fourni la preuve que le code a été consulté dans l'espace bancaire en ligne de Monsieur X.

### La conclusion de la Médiatrice :

Bien que Monsieur X ait été victime d'une escroquerie, sa négligence grave dans la protection de ses données de sécurité personnelles et de

son instrument de paiement le rend responsable des conséquences financières.

Par conséquent, la Banque n'engage pas sa responsabilité en refusant de rembourser à Monsieur X la perte occasionnée par l'opération litigieuse, qui ne résulte pas d'un vol mais de la remise de sa carte bancaire à un escroc qui a utilisé ses données de sécurité personnalisées.

En revanche, j'ai noté que l'intrusion de l'escroc dans son espace bancaire n'avait pas été soumise à une validation de sa part et que la consultation du code n'avait pas, elle non plus, été validée. J'ai conclu que ces deux défauts d'authentification successifs avaient manifestement rendu possible le préjudice et, sans minorer la gravité de la remise de la carte bancaire à un inconnu et de la compromission du mot de passe par Monsieur X, proposé à la Banque une prise en charge de l'une des opérations. ♦

# Annexes

## 51

Informations pratiques pour saisir la Médiatrice

## 52

Liste des banques adhérentes 2023

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



[www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)

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

# INFORMATIONS PRATIQUES POUR SAISIR LA MÉDIATRICE



## Conditions pour saisir la médiatrice

La Médiatrice ne peut être saisie que :

1. par un client d'une banque adhérente au service de médiation (cf. Liste des banques adhérentes en 2023, page 52);
2. après avoir fait une demande écrite auprès de son établissement bancaire ;  
si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou en cas d'absence de réponse dans les deux mois, la Médiatrice peut être saisie.
3. si la réclamation est datée de moins d'un an;
4. si le consommateur est une personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels;
5. si le litige n'est pas ou n'a pas été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.

## Comment saisir la Médiatrice

Pour une saisine par courrier postal :

Madame la Médiatrice auprès de la FBF  
CS 151  
75422 PARIS Cedex. 9

**Les informations utiles et nécessaires à l'étude du dossier sont les suivantes :**

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

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

Pour une saisine en ligne :

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

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

# LISTE DES BANQUES ADHÉRENTES 2023



30788	ABN AMRO Bank N.V	17469	Banque Socredo
41829	Al Khaliji France SA	16218	Bforbank
12240	Allianz Banque	12249	BMCE Bank International PLC
23890	Attijariwafa Bank Europe	30004	BNP Paribas
12548	Axa Banque	13088	BNP Paribas Antilles Guyane
41189	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	17939	BNP Paribas Nouvelle Calédonie
41139	Banco do Brasil	41919	BNP Paribas Réunion
19229	Banco Sabadell	40618	Boursorama Banque
44729	Banco Santander SA	23779	Byblos Bank Europe SA
18089	Bank Audi France	13335	Caisse d'Épargne Aquitaine-Poitou-Charentes
41259	Bank Melli Iran	18715	Caisse d'Épargne Auvergne et Limousin
18769	Bank of China Paris Branch	12135	Caisse d'Épargne Bourgogne Franche-Comté
14879	Bank of India	14445	Caisse d'Épargne Bretagne Pays-de-Loire
44269	Bank Saderat Iran	16275	Caisse d'Épargne Hauts-de-France
17579	Bank Tejarat	14505	Caisse d'Épargne Loire-Centre
17599	Banque Banorient France (ex. Blom Bank France)	13135	Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées
17499	Banque Calédonienne d'Investissement - BCI	11425	Caisse d'Épargne Normandie
12468	Banque Cantonale de Genève (France) SA	13825	Caisse d'Épargne Rhône-Alpes
41439	Banque Chaabi du Maroc	12619	Caixa Geral de Depositos
18079	Banque des Caraïbes	11689	Citibank Europe Plc
24659	Banque Chabrières	15380	Conservateur Finance
44149	Banque d'Escompte (Banque Wormser Frères)	11306	Crédit Agricole Alpes Provence
17619	Banque de l'Europe Méridionale - BEMO	17206	Crédit Agricole Alsace Vosges
12149	Banque de Polynésie	17906	Crédit Agricole Anjou-Maine
11408	Banque de Wallis & Futuna	14706	Crédit Agricole Atlantique-Vendée
12879	Banque Delubac & Cie	18706	Crédit Agricole Brie-Picardie
13149	Banque Edel SNC	17806	Crédit Agricole Centre-Est
18719	Banque Française Commerciale Océan Indien	14806	Crédit Agricole Centre-Loire
18869	Banque Française Mutualiste - BFM	19506	Crédit Agricole Centre-Ouest
11438	Banque Hottinguer	11006	Crédit Agricole Champagne Bourgogne
12179	Banque Intercontinentale Arabe - BIA	11706	Crédit Agricole Charente Maritime Deux-Sèvres
17959	Banque Michel Inchauspe - BAMI	31489	Crédit Agricole Corporate and Investment Bank (CACIB)
18569	Banque MISR	12206	Crédit Agricole Côtes-d'Armor
40978	Banque Palatine	12906	Crédit Agricole Finistère
17679	Banque Populaire SBE	12506	Crédit Agricole Franche-Comté
11989	Banque Pouyanne	14006	Crédit Agricole Guadeloupe
19069	Banque Richelieu France (ex. Kbl Richelieu Banque Privée)	13606	Crédit Agricole Ille et Vilaine
13579	Banque Saint Olive	43799	Crédit Agricole Indosuez Wealth Management
17779	Banque SBA		

<b>13506</b>	Crédit Agricole Languedoc	<b>41249</b>	MUFG Bank Ltd. (ex. Bank of Tokyo-Mitsubishi Ufj)
<b>16106</b>	Crédit Agricole Lorraine	<b>20433</b>	N26 Bank Ag, succursale France
<b>19806</b>	Crédit Agricole Martinique Guyane	<b>41639</b>	National Bank of Kuwait France SA
<b>16006</b>	Crédit Agricole Morbihan	<b>30007</b>	Natixis SA
<b>16706</b>	Crédit Agricole Nord de France	<b>15930</b>	Natixis Payment Solutions
<b>11206</b>	Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées	<b>18919</b>	Natixis Wealth Management (ex. Banque Privée 1818)
<b>18306</b>	Crédit Agricole Normandie-Seine	<b>45850</b>	Oddo BHF SCA
<b>16906</b>	Crédit Agricole Pyrénées-Gascogne	<b>18370</b>	Orange Bank
<b>19906</b>	Crédit Agricole Réunion	<b>15068</b>	Pictet & Cie (Europe) SA
<b>18106</b>	Crédit Agricole Savoie	<b>13188</b>	Portzamparc Sa
<b>17106</b>	Crédit Agricole Sud Méditerranée	<b>17919</b>	Qatar National Bank
<b>13906</b>	Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes	<b>43789</b>	Quilvest Banque Privée
<b>13106</b>	Crédit Agricole Toulouse 31	<b>11188</b>	RCI Banque
<b>19406</b>	Crédit Agricole Touraine-Poitou	<b>13369</b>	Rothschild Martin Maurel
<b>14406</b>	Crédit Agricole Val de France	<b>16788</b>	Santander Consumer Banque
<b>18950</b>	Crédit Municipal d'Avignon	<b>30003</b>	Société Générale
<b>14078</b>	Crédit Municipal de Lille	<b>18319</b>	Société Générale Calédonienne De Banque
<b>17620</b>	Crédit Municipal De Nîmes	<b>15178</b>	Sogelease BDP
<b>18450</b>	Crédit Municipal de Roubaix	<b>28533</b>	Solaris SE
<b>18169</b>	Crédit Suisse Luxembourg Succursale France	<b>11238</b>	Swisslife Banque Privée
<b>14749</b>	Distingo Bank marque de Banque Stellantis France (ex. PSA Banque France)	<b>43849</b>	Tunisian Foreign Bank
<b>42529</b>	Edmond de Rothschild France	<b>30758</b>	UBS (France) SA
<b>13698</b>	Ester Finance Titrisation	<b>7025677</b>	Ufifrance Patrimoine SAS
<b>17979</b>	Europe Arab Bank SA	<b>19570</b>	Union Financière de France Banque (UFF)
<b>18689</b>	Fransabank France SA	<b>14633</b>	Western Union International Bank
<b>14120</b>	Gresham Banque		
<b>30004-1</b>	Hello Bank!		
<b>29333</b>	HSBC Private Bank Luxembourg SA		
<b>29333</b>	Hsbc Private Banking France		
<b>11833</b>	Industrial and Commercial Bank of China (ICBC) Paris Branch		
<b>30438</b>	ING Bank N.V		
<b>30628</b>	JP Morgan SE Paris		
<b>14989</b>	KEB Hana Bank		
<b>30748</b>	Lazard Frères Banque		
<b>15628</b>	Mediobanca Premier S.p.A (Chebanca ! S.p.A))		
<b>18789</b>	Mega International Commercial Bank Co.LTD.		
<b>24599</b>	Milleis Banque (ex. Barclays Bank)		
<b>19973</b>	Mirabaud & Cie (Europe) SA Succursale France		
<b>16989</b>	Mobilis Banque		
<b>30478</b>	Monte Paschi Banque SA		



[www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)

Le Médiateur auprès de  
la Fédération bancaire française

CS 151 - 75 422 Paris Cedex 09

