

Paris, le 1^{er} juillet 2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Publication du rapport annuel de la médiatrice auprès de la Fédération bancaire française

A l'occasion de la publication de son rapport annuel, la médiatrice auprès de la Fédération bancaire française revient sur trois faits marquants de cette année : la baisse des saisines concernant les frais bancaires, la recrudescence des escroqueries et l'émergence de nouveaux litiges.

Baisse des saisines sur les frais bancaires :

Les saisines portant sur les frais bancaires ont fortement diminué, en lien avec les engagements professionnels pris fin 2018 et mis en place dès le début de l'année 2019. Les propositions de médiation ont, dans ces dossiers, systématiquement encouragé les banques à mieux équiper leur clientèle pour prévenir les incidents et limiter les frais. Il apparaît ainsi que les services réclamation des banques, en première ligne, ont contribué à résoudre plus précocement les problèmes et que leur action a permis aussi une plus large diffusion des offres destinées à la clientèle en situation financière fragile.

Une recrudescence des escroqueries :

Cette année a été marquée par une hausse des demandes de remboursement à la suite d'une escroquerie. En pratiquant le jeu habile de l'apparente respectabilité, en jouant sur l'urgence et la peur, les escrocs contactent leurs victimes par email, téléphone, sms ou par les réseaux sociaux et obtiennent des informations confidentielles (numéro de carte bancaire, identifiant d'accès à la banque en ligne, code personnel ...). Cela leur permet ensuite de faire des paiements frauduleux, avec l'aide involontaire des consommateurs. Tous les moyens de paiement sont concernés : chèques irréguliers, virements frauduleux après intrusion dans l'espace personnel de personnes abusées, achats sur internet en détournant les données des cartes bancaires (parfois après les avoir récupérées suite à une cyberattaque visant de grandes bases de données commerciales).

Emergence de nouveaux litiges :

Dès la mi-2019, un nouveau type de demande de médiation a émergé, causé par les faillites de plusieurs compagnies aériennes : les voyageurs ayant payé leurs vols avec une carte bancaire cherchent à se faire rembourser par leur banque pour pallier la défaillance du commerçant.

Marie-Christine Caffet, médiatrice auprès de la Fédération bancaire française estime que *« bien sûr, mon rôle premier et principal est de trouver une juste position dans les litiges qui me sont soumis, mais je tiens aussi à alerter sur la nécessité de protéger des consommateurs pris au piège d'escroqueries de mieux en mieux rodées. Cela nécessiterait des mesures de vérification de la sécurité et de la confidentialité des bases de données commerciales. La baisse des saisines sur les frais bancaires est une excellente nouvelle, et je souligne enfin que l'augmentation, par rapport à l'an dernier, des saisines est directement liée à l'arrivée d'importants nouveaux adhérents, ayant une forte pénétration sur leur marché local »*.

La médiation est rendue en droit et en équité. La Médiatrice, après avoir posé la règle de droit, évalue le préjudice pour déterminer l'opportunité et le montant d'un éventuel geste commercial. Elle recommande donc aux consommateurs de préciser et de démontrer leur préjudice.

Contact : presse-mediation@fbf.fr