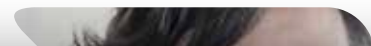


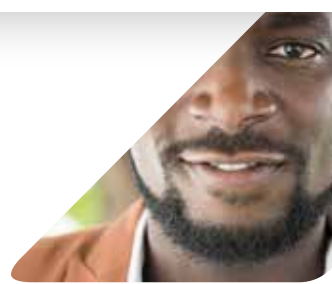


Rapport d'activité 2019





Sommaire





2

Le mot de la Médiatrice

4

Les chiffres clefs de la médiation en 2019

10

Quelques exemples de médiation

26

Le dossier : les moyens de paiement

30

Annexes





Le mot de la Médiatrice



Marie-Christine Caffet

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

Au carrefour où se croisent les grandes perspectives ouvertes par la révolution numérique et les non moins grandes menaces que les applicatifs digitaux font peser sur les clientèles d'utilisateurs comme sur les systèmes d'information des établissements bancaires et financiers, s'accumulent désormais des réclamations de plus en plus complexes, sources d'incompréhensions et malheureusement révélatrices du défaut de protection dont beaucoup de « consommateurs » de services bancaires et de paiement sont victimes.

L'année 2019 a vu une augmentation significative du nombre de saisines du Médiateur, en grande partie explicable par l'adhésion de nouveaux établissements, disposant d'une large assise sur le marché, ayant choisi de recourir au service proposé par la FBF. Mais le point marquant est celui de la proportion toujours plus élevée de dossiers de fraudes et d'escroqueries réalisées à partir des instruments de banque en ligne et affectant

les moyens et opérations de paiement. Toutes les clientèles sont touchées, citadins comme ruraux, seniors comme jeunes actifs, propriétaires patrimoniaux comme modestes épargnants ; tous les types d'établissements également, qu'il s'agisse de banques à réseau ou de banques en ligne, de banques privées, de succursales de banques étrangères ou d'établissements plus spécialisés.

Les mesures entrées en vigueur sur l'authentification forte des opérations de paiement devraient progressivement, espérons-le, entraver les manœuvres malveillantes. Cependant, on voit aujourd'hui émerger des arnaques encore plus coûteuses pour les clientèles qui en sont victimes : si les utilisations frauduleuses des cartes bancaires continuent de prospérer, l'intrusion dans l'espace personnel des clients devient inquiétante. Résultant parfois d'une imprudence dans le codage des données confidentielles de leurs appareils mobiles (smartphones, bracelets montres...) effectué

par les consommateurs, il arrive aussi que cet accès aux comptes et aux opérations en ligne ne puisse être expliqué autrement que par une extrême habileté technique des attaquants pour exploiter des failles de sécurité résultant de la combinaison de plusieurs systèmes d'information.

Or, les avancées de la réglementation européenne ont encouragé l'instantanéité des opérations, dans le but d'améliorer la fluidité des marchés. En revanche, elles ne se sont pas accompagnées d'un dispositif suffisant de procédures d'alerte et de prévention permettant aux clients particuliers « **d'avoir le temps** » de réfléchir, voire de bloquer ou de modifier une opération douteuse. Banques comme consommateurs en sont victimes : les premières lorsque, faute de pouvoir prouver la négligence de leurs clients, elles doivent leur rembourser les paiements frauduleux ; les deuxièmes lorsqu'ils ont été piégés par des logiciels malveillants ou que leurs coordonnées bancaires ont été harponnées par des attaquants via l'intrusion dans les bases de données de grands opérateurs, passant par les sites de réservation ou par les sites des acteurs du commerce en ligne.

Il est d'usage que les médiateurs fassent des recommandations : la toute première que je ferai cette année est d'encourager les banques à multiplier les alertes et les vérifications des mouvements affectant les espaces personnels des déposants et des utilisateurs de services de paiement. C'est une tâche qui entre pleinement dans leurs obligations de détection des anomalies ou des opérations atypiques, mais qui prend aussi toute sa place dans leur politique d'enrichissement de la relation avec leurs clients, car elle accroît la connaissance de leurs besoins et de leur comportement.

D'une façon générale, ce qui ressort de la majorité des dossiers de médiation est un reproche récurrent d'insuffisance de suivi personnalisé, d'explications et de rapidité des réponses en cas de réclamations. C'est pourquoi je m'attache à toujours reprendre dans le détail les sujets de mécontentement : dans nombre de dossiers, il n'y a pas réellement de faute caractérisée ou de manquement de la part du professionnel, mais la complexité et les empilements réglementaires ou fiscaux sont sources d'incompréhensions, d'inquiétudes, de soupçons parfois. Là aussi, il faut savoir « **prendre son temps** » pour répondre et expliquer, apaiser quand c'est possible.

Parmi les autres thèmes principaux de médiations rendues en 2019, on relève encore des réclamations non satisfaites portant sur le fonctionnement du compte courant, le calcul des prélèvements fiscaux sur les produits d'épargne, le calcul d'indemnités de remboursement anticipé...

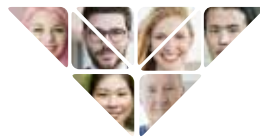
A la différence de 2018, l'année écoulée a vu moins de dossiers concernant les frais bancaires, une quasi disparition des litiges portant sur le process de changement d'assurance emprunteur, auxquels se substituent désormais quelques différends sur le niveau et l'étendue des garanties, notamment pour les emprunteurs de plus de 50 ans.

Persiste un flux régulier de contestations de clôtures de compte, dont certaines résultent de procédures de mobilité mal conduites par la banque d'accueil comme par la banque cédante.

Enfin, comme en 2018, les dossiers concernant les personnes vulnérables – personnes âgées non protégées, mineurs – continuent de nous inquiéter : les banques sont confrontées à leur devoir de non immixtion et leur responsabilité est pourtant mise en cause, alors que beaucoup de saisines font ressortir des abus de faiblesse émanant de proches ou d'escrocs.

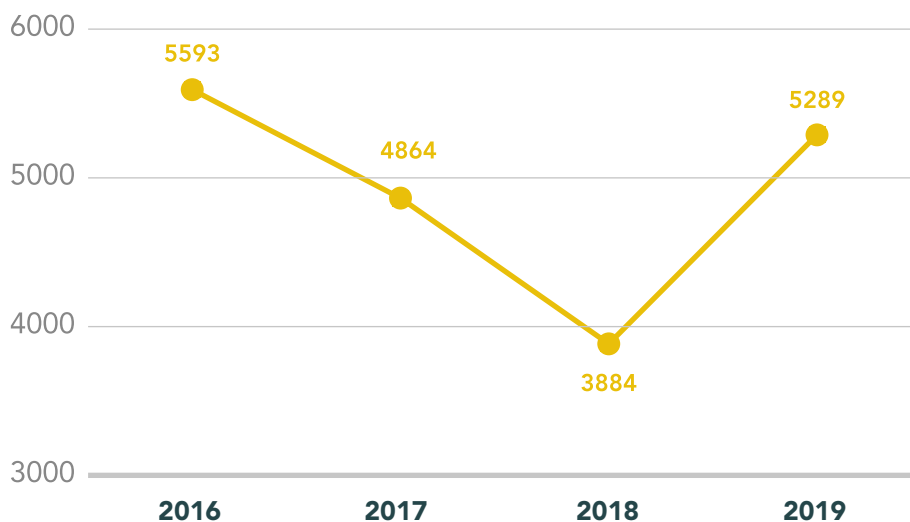
En acceptant la responsabilité de Médiatrice, j'ai découvert les moyens dont je dispose pour déceler quantité de sujets méritant des évolutions de pratiques, voire des adaptations réglementaires. Cette position me confère une grande liberté pour proposer et recommander, notamment aux régulateurs et aux Pouvoirs publics, quelques pistes ou mesures appropriées. J'ai donc accepté de participer à certains des travaux du pôle commun de l'ACPR et de l'AMF, notamment ceux qui sont consacrés aux personnes vulnérables, dans un esprit constructif et un souci de pragmatisme. J'ai proposé que ces travaux s'attachent à mieux encadrer l'usage des procurations, dans la ligne du dossier que nous avons ouvert en 2018.

La voie de la Médiation, dans un contexte qui sera rendu plus difficile en 2020, sera plus que jamais une solution que je crois préférable au conflit pour aboutir à l'amélioration des relations entre banques et clientèles, de manière à mieux protéger celles-ci et à mieux expliquer les contraintes et les devoirs de celles-là.



Les chiffres clefs de la médiation en 2019

LE NOMBRE DE SAISINES VARIE SENSIBLEMENT D'UNE ANNÉE À L'AUTRE



Cette année, le **flux de demandes** de médiation s'est **accru** à la suite de l'adhésion de nouveaux établissements ayant une forte pénétration dans le grand public et en raison de deux sujets d'actualités : la **fraude bancaire** et le **chargeback**.



46% des demandes sont arrivées via le site internet et **54%** par voie postale.

AVANT D'ENTRER EN MÉDIATION, UN DOSSIER SUIT DEUX ÉTAPES

1 L'ÉLIGIBILITÉ

Un dossier est éligible à la médiation de la consommation quand :

- la demande émane d'un particulier consommateur. Cela exclut toutes les demandes des professionnels ou même des particuliers qui agissent dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

2 LA RECEVABILITÉ

Les critères de recevabilité sont fixés par la loi.

Le consommateur doit :

- avoir préalablement à la saisine de la médiatrice fait une réclamation écrite auprès du service de la banque qui traite les réclamations, depuis moins d'un an.
- ne pas avoir saisi un juge ou un autre médiateur
- faire une demande qui ne soit ni abusive ni infondée
- faire une demande qui entre dans le champ de compétence de la médiatrice.

Pour faire face à l'augmentation du nombre de dossiers, le service de médiation s'est renforcé. **Une équipe de 11 personnes** travaille aux côtés de la médiatrice.

3254 demandes de médiation ont été **renvoyées au demandeur** sans avoir été traitées au fond, (ce qui représente 62% des demandes reçues), dont 2253 saisines précoces, (soit 43%) car le consommateur n'a pas, préalablement à sa demande de médiation, saisi par écrit, le service qui traite les réclamations dans sa banque.

Le pourcentage de saisines précoces en 2019 (43%) est en amélioration par rapport à celui de l'année dernière (45% en 2018).

6% des dossiers reçus ont été **réorientés vers le médiateur compétent**. Ce chiffre est important, alors que l'autorité de contrôle des banques, l'ACPR, demande aux établissements « *de préciser dans la réponse apportée au client, le ou les médiateur(s) de la consommation susceptible(s) d'être compétent(s) pour le règlement de son litige, ainsi que ses (leurs) coordonnées* ».

241 dossiers sont non éligibles en 2019. A **96%**, il s'agit de dossiers transmis par des professionnels.

- il s'agit bien d'une demande de médiation et non d'une réclamation ou d'une négociation, initiée par le consommateur.

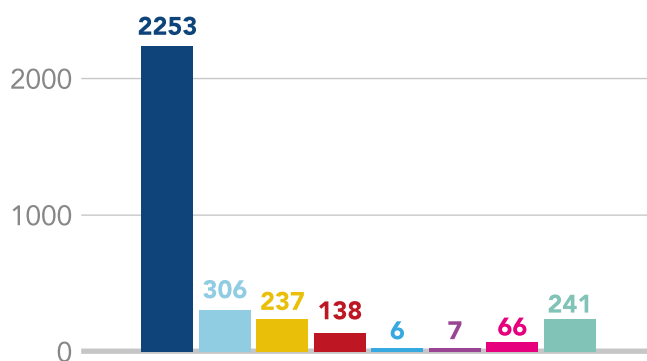
NOMBRE DE DOSSIERS RECEVABLES

2017 : 1481, soit **30%** des dossiers reçus

2018 : 1360 soit **35%** des dossiers reçus

2019 : **1977** soit **37%** des dossiers reçus

Le pourcentage de dossiers recevables est en progression constante depuis trois ans, grâce aux actions de communication et d'information des banques auprès de leurs clients.



- Absence de saisine du service qui traite les réclamations
- Réorienté
- Doublon
- Hors compétence
- Dossier abusif ou infondé
- Absence ou insuffisance d'information
- Sans banque
- Non éligible

L'ACTION DE LA MÉDIATRICE

1.642 dossiers ont été résolus grâce à l'action de la Médiatrice :

- **400 dossiers** ont fait l'objet d'un **règlement amiable**, à la suite de sa saisine et à la satisfaction du client.
- **1242 positions** ont été rendues par la médiatrice.

Ces chiffres sont sensiblement les mêmes que l'année dernière où **1645** dossiers avaient été résolus à la suite de la saisine de la médiatrice, **414** par règlement amiable du fait de la demande de médiation et **1231** avec une position de la Médiatrice.

LES MOTIFS DE LITIGES SONT MARQUÉS, CETTE ANNÉE, PAR LES DIFFÉRENDS TOUCHANT AUX MOYENS DE PAIEMENT

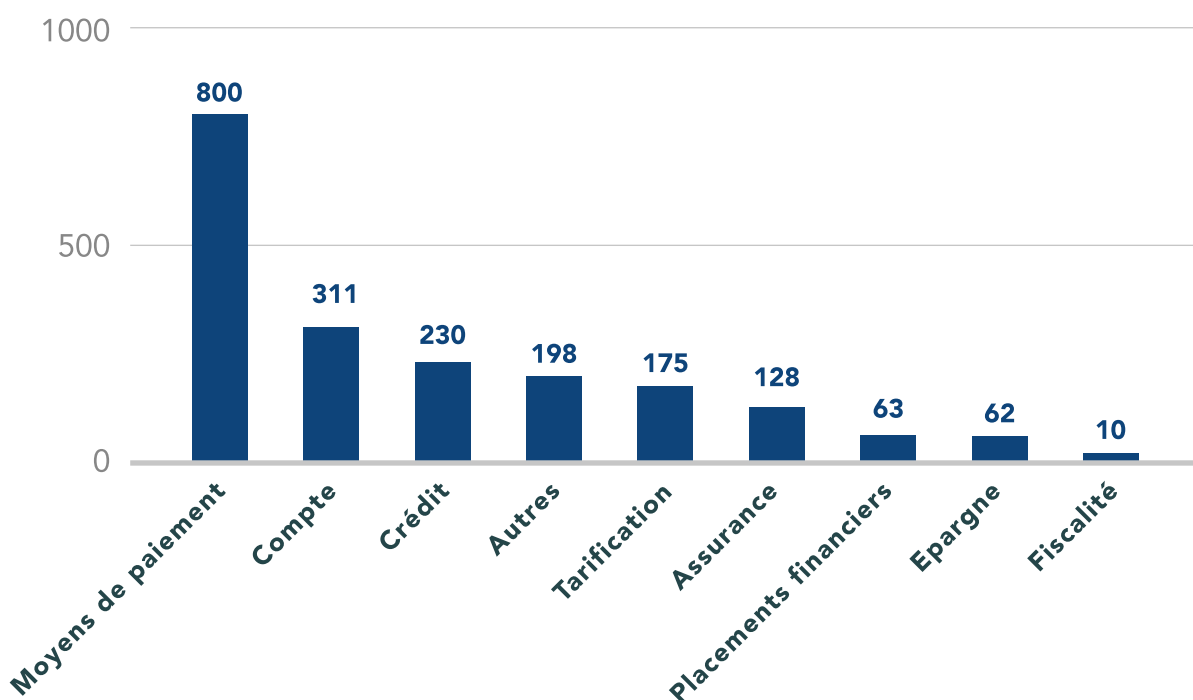
40,5% des dossiers recevables concernent les moyens de paiement, en forte hausse par rapport à l'année dernière (28,9%).

Il s'agit essentiellement des dossiers de fraude et d'escroquerie et des dossiers liés aux demandes de « chargeback ». En 2019, sur les **800 dossiers recevables** dont la demande porte sur un litige lié aux moyens de paiement, **86 concernent le chargeback** (201 dossiers ont été reçus en 2019, mais 115 ont été déclarés irrecevables).

Les autres sujets de mécontentement des clients sont liés au fonctionnement de leur compte (16%) et à leurs crédits (12%).

Forte baisse des différends portant sur la tarification : 14,5% en 2018 et 9% en 2019.

Les mesures prises par les banques en faveur des clientèles en situation de fragilité financière et le gel des tarifs bancaires en 2019 éclairent ce chiffre.

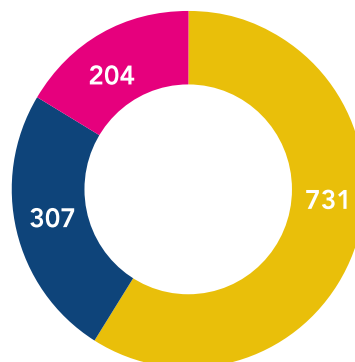


LES ORIENTATIONS DES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE

LA MÉDIATRICE A RENDU 1242 AVIS EN 2019

Dans **41,5% des cas**, la médiatrice a donné raison au consommateur, totalement ou partiellement. Ce chiffre est en progression constante depuis plusieurs années. La nette progression **depuis 2018** ou seulement **25,2% des dossiers étaient favorables ou partiellement favorables** au client s'explique par la progression importante des dossiers de fraude et la réglementation très protectrice du consommateur qui s'applique à ces litiges.

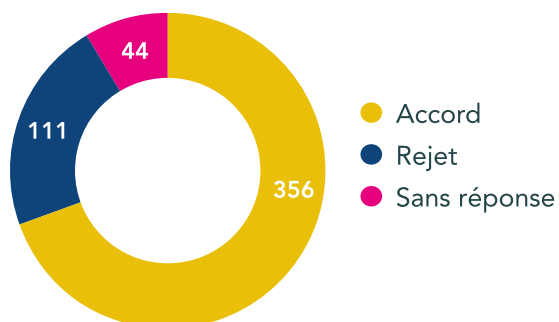
La médiatrice donne plus souvent raison au consommateur



- Position de la médiatrice défavorable au client
- Proposition de la médiatrice partiellement favorable au client
- Proposition de la médiatrice favorable au client

ACCEPTATION DES AVIS PAR LES PARTIES

Chiffres de l'acceptation par les banques des dossiers favorables ou partiellement favorables à leurs clients

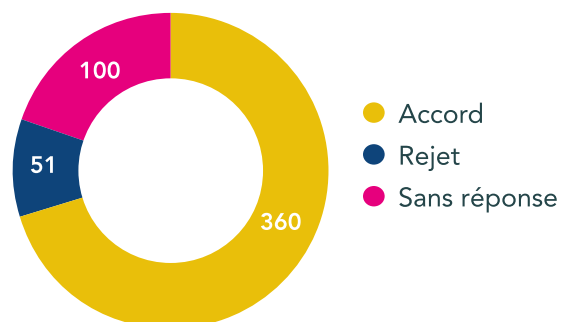


Les banques acceptent de mieux en mieux les propositions de la médiatrice en faveur du client

lorsque la proposition de la médiatrice est **favorable ou partiellement favorable** au client, les banques l'ont accepté dans **70 %** des cas et l'ont **rejeté** dans **22%** des cas.

Ce taux d'acceptation est nettement plus élevé que l'année dernière (57,4% d'acceptation pour les dossiers favorables au client et 65,1% pour les dossiers partiellement favorables)

Chiffres de l'acceptation par les clients des dossiers qui leur sont favorables ou partiellement favorables :



70% des clients acceptent le geste commercial proposé par la médiatrice pour résoudre leur litige, que le geste réponde totalement ou partiellement à leurs attentes.

10% le rejettent et **20% ne répondent pas**, principalement lorsque la proposition ne leur est que partiellement favorable.

Lorsque **la position de la médiatrice ne remet pas en cause les actions de la banque, le client ne répond pas dans 78%** des cas. Il manifeste son **désaccord dans 11%** des dossiers.

L'ENJEU FINANCIER

56% des demandeurs dont le dossier est recevable ont chiffré leur **préjudice en deçà de 5000€**.

Dans **65,5%** des cas, la médiatrice propose à l'établissement financier un **geste commercial inférieur à 500€**. Dans **cinq dossiers**, elle a préconisé un geste supérieur à 10 000€.

MONTANTS DEMANDÉS PAR LES CONSOMMATEURS

Montants demandés	nombre de dossiers
< 500€	319
de 500€ à 1000€	310
de 1000€ à 5000€	513
de 5000€ à 10 000€	8
> 10 000€	117
sans estimation financière	94
non précisé	616

MONTANTS PROPOSÉS PAR LA MÉDIATRICE

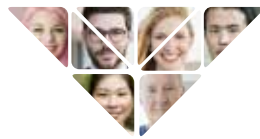
Montants proposés	nombre de dossiers
< 500€	332
de 500€ à 1000€	84
de 1000€ à 5000€	83
de 5000€ à 10 000€	7
> 10 000€	5

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

Les notifications des **5289 dossiers** ont été **envoyées dans un délai de 22 jours** calendaires à compter de la réception du dossier.

Les dossiers ont été traités en **116 jours** en moyenne, à compter de la constitution du dossier, **soit 17 jours de moins qu'en 2018**.





Quelques exemples de médiations

Les moyens de paiement



Sandie, juriste

Cas N° 1

Escroquerie SMS « le bon coin »

Les faits :

Monsieur X souhaite obtenir le remboursement d'une opération de 877,95 euros intervenue au débit de son compte bancaire. Monsieur X a souhaité vendre un bien sur le site « Le Bon Coin » et dans cette démarche, il ne s'est pas étonné de réceptionner un SMS lui indiquant un prépaiement de son bien en cours. Afin de récupérer les fonds, Monsieur X a suivi le lien intégré à ce SMS et a renseigné ses coordonnées bancaires sur un site ayant l'apparence du site « Le Bon Coin ». Le lendemain, Monsieur X a constaté une opération frauduleuse de 877,95 euros au débit de son compte bancaire. Monsieur X sollicite le remboursement par sa banque de la somme débitée frauduleusement de son compte bancaire.

L'analyse de la Médiatrice :

Je rappelle que « dès qu'il reçoit un instrument de paiement, l'utilisateur de services de paiement prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés » (article L133-16 du Code monétaire et financier). L'article L133-8 du Code monétaire et financier dispose que le paiement par carte bancaire est un paiement irrévocable. L'article L133-18 du Code monétaire et financier précise « qu'en cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L133-24, le prestataire des services de paiement du payeur rembourse immédiatement au payeur le montant de l'opération non autorisée », sauf à prouver un agissement frauduleux ou la négligence grave du client (article L133-19 du même code).

La conclusion de la Médiatrice :

En l'espèce, Monsieur X a communiqué ses coordonnées de carte bancaire à la suite de la réception d'un SMS frauduleux émanant soit-disant du site « Le Bon Coin » afin de réceptionner un virement. Je rappelle que le virement bancaire est un transfert d'argent pouvant s'effectuer entre deux comptes bancaires. Pour réceptionner un virement, le créancier communique un relevé d'identité bancaire (RIB) ou un IBAN. Dès lors, je m'étonne que Monsieur X ait communiqué ses coordonnées de carte bancaire alors qu'il souhaitait obtenir un règlement. Ainsi, par son manque d'attention dans cette affaire, Monsieur X n'a pas véritablement satisfait, par négligence grave, aux obligations mentionnées aux articles L133-16 et L133-17 du Code monétaire et financier. Il a notamment failli à l'obligation de prendre toutes mesures raisonnables pour préserver la sécurité de son moyen de paiement.

Cas N° 2

Transaction par montre connectée

Les faits :

Monsieur X conteste être à l'origine de deux opérations intervenues au débit de son compte bancaire pour un montant total de 2 263 euros. De son côté, l'établissement bancaire m'informe que l'intégralité des opérations contestées ont été réalisées à l'aide de la montre connectée de son client, alors que celui-ci dément toute utilisation de sa montre en tant que terminal de paiement. Cet établissement précise que la chronologie des opérations contestées par Monsieur X ne coïncide pas avec un cas de fraude. Monsieur X précise néanmoins qu'il s'agit d'opérations effectuées dans une discothèque dans laquelle il se trouvait. Il s'étonne cependant que des opérations « sans contact » supérieures au plafond de 30 euros aient pu être réalisées. En conséquence, il sollicite le remboursement des opérations frauduleuses sur le fondement de l'article L133-18 du Code monétaire et financier.

L'analyse de la Médiatrice :

Dans cette affaire, je me suis documentée sur le fonctionnement pratique de la montre connectée détenue par le client. Rappelons que depuis la directive 2015/2366 du 25 novembre 2015 dite « DSP 2 », un procédé d'authentification forte est nécessaire pour valider les opérations de paiement et ce, afin de protéger les consommateurs (article L133-44 du Code monétaire et financier). L'article L133-4 du Code monétaire et financier définit cette authentification forte comme « reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que seul l'utilisateur connaît), « possession » (quelque chose que seul l'utilisateur possède) et « inhérence » (quelque chose que l'utilisateur est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification ». Plus précisément, le terme d'inhérence s'analyse comme l'utilisation de données biométriques (par exemple, empreinte digitale, reconnaissance faciale, reconnaissance de l'iris).

Certains services de paiement offrent des systèmes de sécurité qui reposent précisément sur l'utilisation de données biométriques et l'utilisation d'un objet propre au client.

Pour procéder à un paiement avec cette montre connectée, il suffirait de rapprocher celle-ci du terminal de paiement puis de double-cliquer sur le bouton latéral. La carte bancaire, enregistrée préalablement sur le portefeuille du service de paiement s'affiche et l'utilisateur, en la rapprochant du TPE, validerait automatiquement la transaction. Une vibration de la montre indiquerait alors que le paiement a bien été effectué. Je me suis donc interrogée sur la sécurité et la confidentialité concrète de cette montre connectée.

Cette montre se déverrouillerait par le biais d'un code confidentiel à 4 chiffres lors du démarrage ou de la mise au poignet, ou bien par l'activation d'une touche spécifique du smartphone. Il apparaît donc que la composition de ce code ou l'activation de cette touche ne seraient pas rendues obligatoire à chaque utilisation ultérieure de la montre si celle-ci n'a pas été retirée du poignet.

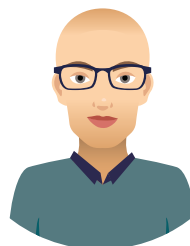
Il m'apparaît donc que le paiement effectué depuis cette montre connectée ne répond pas aux exigences de l'article L133-44 du Code monétaire et financier dans la mesure où l'authentification biométrique (ou par code secret) n'est pas rendue obligatoire lors de chaque paiement avec la montre connectée.

Par ailleurs, rappelons que le protocole NFC permet d'échanger des données à très courte distance. Certaines cartes bancaires permettent donc de payer un achat en approchant celle-ci du terminal de paiement, sans saisie du code confidentiel. Le montant maximum d'un paiement dit « sans contact » est limité à 30 euros par opération pour les cartes émises à compter du 1^{er} octobre 2017 (50 euros depuis le 11 mai 2020). L'établissement bancaire fixe quant à lui le plafond journalier (ou hebdomadaire) ainsi que le nombre maximum de transactions consécutives autorisées.

Après recherches, il apparaît qu'il n'existe pas de limitation spécifique pour les paiements réalisés avec la montre connectée auprès de l'établissement de paiement concerné. Le montant autorisé pour le paiement dépendra donc du plafond disponible de la carte bancaire

La conclusion de la Médiatrice :

En l'espèce, j'ai constaté que Monsieur X contestait deux opérations intervenues antérieurement puis postérieurement à une opération non contestée et réalisée avec sa même montre connectée. Dans la mesure où Monsieur X n'a pas indiqué que celle-ci avait été perdue ou volée, je suppose qu'il est resté en possession de son instrument. Si toutefois Monsieur X n'était pas réellement à l'initiative de ces opérations, ces dernières ont vraisemblablement été effectuées par un proche ou un tiers qui aurait eu connaissance du code secret permettant le déverrouillage de la montre pendant quelques minutes. Dès lors, Monsieur X n'aurait pas pris les mesures suffisantes à la bonne conservation de ses données personnelles.



Frédéric, juriste

ESCROQUERIES AUX VIREMENTS

Cas 3-1

Escroquerie aux virements initiée par courriel

Les faits :

Madame X reçoit un courriel, censé émaner de sa banque et dont l'adresse email reprend le nom de cette banque, l'informant qu'un nouveau service permettant de simplifier le virement vers un compte externe en France et l'ajout d'un bénéficiaire est désormais disponible via l'activation d'un lien contenu dans ce message.

Madame X s'exécute et active ce service en renseignant, son code internet d'accès en ligne, ainsi que le mot de passe personnel qu'elle seule connaît. En retour elle reçoit un nouveau courriel, qui émane de son établissement bancaire, confirmant que son inscription à ce service a été enregistrée et sera effective sous trois jours.

A l'issue de ces trois jours, Madame X reçoit alors un nouveau courriel, émanant de son établissement bancaire et l'informant qu'une nouvelle adresse mail la concernant a bien été enregistrée.

Ce courriel est suivi de deux sms émanant de son établissement bancaire :

- le premier lui confirme l'ajout d'un nouveau compte bénéficiaire comme compte de destination de ses opérations de virement ;
- le second lui confirme la réalisation d'un virement de plusieurs milliers d'euros vers ce nouveau compte bénéficiaire.

Dans la foulée, Madame X reçoit d'autres sms du même type l'avertissant du rajout de nouveaux comptes bénéficiaires, puis de l'exécution d'opérations de virements de plusieurs milliers d'euros en faveur de ces nouveaux comptes bénéficiaires.

Madame X alerte son agence qui bloque ses accès internet puis porte plainte.

Faisant valoir que sa banque faisait campagne pour l'activation de ce service, (ce qui rendait crédible l'envoi du faux courriel de départ), Madame X réclame le remboursement des opérations frauduleuses à son établissement bancaire. Celui-ci s'y refuse, au motif que le premier faux courriel qu'elle a reçu, et qui a permis la fraude, contenait des indices (telles que des phrases incomplètes ou des fautes d'orthographe) qui auraient pu lui permettre, si elle avait été plus attentive, de douter de sa provenance.

Madame X décide alors de faire appel à la Médiation.

L'analyse de la Médiatrice :

De prime abord, les faits énoncés par Madame X semblent être constitutifs d'une escroquerie. Je rappelle donc qu'en ma qualité de Médiatrice de la consommation je ne suis pas compétente pour connaître des escroqueries, lesquelles relèvent du droit pénal.

Les virements électroniques ont valeur d'instrument de paiement. J'ai noté qu'il était exact que le courriel de phishing contenait des fautes d'orthographe et des incorrections manifestes de langage, ce qui, selon la jurisprudence la plus récente sur l'hameçonnage, vaut négligence grave.

Par ailleurs j'ai constaté que si on consultait le site de l'établissement on voyait bien que pour accéder au nouveau service (dont l'installation a permis la fraude), il était demandé d'accéder au menu, puis aux « Paramètres » de l'application mobile de l'établissement bancaire sur son smartphone, avant de sélectionner le nouveau service, ce qui excluait toute utilisation d'un lien contenu dans un courriel. Le fait de ne pas avoir respecté la procédure prévue par l'établissement caractérise également la négligence.

La conclusion de la Médiatrice :

J'ai donc considéré que toutes les opérations frauduleuses exécutées par virements électroniques ne devaient pas être remboursées.

Toutefois, il m'est apparu que la répétition de virements de montants élevés aurait dû attirer l'attention de la banque et j'ai demandé qu'on rembourse l'un des virements frauduleux.

Par ailleurs, tout en reconnaissant la responsabilité de Madame X (qui n'a pas été suffisamment attentive car elle a suivi les instructions contenues dans un courriel dont les termes auraient dû susciter sa vigilance), j'ai considéré que le fait que son établissement ait lancé une campagne publicitaire sur le nouveau service à l'origine de la fraude, au moment où celle-ci a été commise, était une circonstance atténuante, ce qui m'a amenée à proposer un geste commercial supplémentaire.

Enfin, j'ai recommandé à l'établissement bancaire de veiller à ce qu'un changement d'adresse email ne puisse se faire qu'après validation par sms et soit bloqué en attendant un contre-appel téléphonique au client ; j'ai également recommandé qu'il lance une campagne d'alerte à destination de ses clients concernant ce nouveau mode de fraude, en attirant expressément leur attention sur le fait que, s'ils reçoivent un courriel censé émaner de leur banque pour activer un service au moyen d'un lien, il ne peut s'agir que d'une fraude.

Cas N° 3-2

ESCROQUERIE AUX FAUX VIREMENTS PAR TELEPHONE

Les faits :

Monsieur X reçoit un appel téléphonique d'une personne se présentant comme étant un conseiller de l'agence où est tenu son compte et dont le numéro de téléphone correspond à celui de son conseiller bancaire.

Durant cet échange téléphonique, il lui est demandé de mettre à jour un service proposé par son établissement bancaire. Ce service est destiné aux clients disposant d'un espace personnel en ligne sécurisé afin de s'authentifier,

de façon simple, rapide et sécurisée, lors de la réalisation d'opérations exécutées à distance. Ce nouveau service a été activé par le client qui a exécuté les ordres reçus par téléphone. Durant ces échanges, un nouvel IBAN est ajouté dans l'espace en ligne de Monsieur X.

Monsieur X reçoit la confirmation par mail de cette action et dans la foulée un virement d'un montant de plusieurs milliers d'euros est réalisé depuis le compte de Monsieur X vers le nouveau compte ajouté.

Monsieur X s'étant aperçu de ce virement dont il n'est pas l'auteur, adresse alors un courriel pour alerter son conseiller et porte plainte. Interpellé par le laps de temps très court qui s'est écoulé entre son échange téléphonique et le virement frauduleux, Monsieur X demande à son établissement bancaire de le rembourser.

Celui-ci s'y refuse. En effet c'est la divulgation par Monsieur X de ses codes d'accès personnels ainsi que de codes adressés sur le téléphone et par emails dont il a fourni les coordonnées à l'escroc, qui ont permis la réalisation de l'opération frauduleuse depuis son espace bancaire en ligne. Par ailleurs, Monsieur X a reçu différents emails d'information de la part de sa banque qui indiquaient clairement que, s'il n'était pas l'origine de ces demandes d'activation du service et d'ajout d'un IBAN, il devait contacter son agence dans les meilleurs délais.

L'analyse de la Médiatrice :

Un virement par voie électronique a valeur d'instrument de paiement et un code d'accès pour opérer un virement, voire un code de validation pour ajouter un compte bénéficiaire avant d'exécuter un virement, s'apparentent à un dispositif de sécurité personnalisé.

De ce fait, le payeur peut être remboursé d'une opération non autorisée, sauf s'il a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations, laquelle est constituée en cas de manquement aux obligations prévues à l'article L 133-17 du code monétaire et financier (information sans tarder en cas d'utilisation non autorisée de l'instrument de paiement) et L 133-16 du même code (absence de prise de mesure raisonnable pour préserver la sécurité des dispositifs de sécurité personnalisé et utiliser l'instrument de paiement conformément aux conditions contractuelles).

Monsieur X ayant signalé la fraude le jour même, il ne m'est pas apparu que son alerte puisse être considérée comme tardive.

S'agissant de la préservation, par Monsieur X, de ses dispositifs de sécurité, j'ai constaté qu'il a fait l'objet d'un contact externe, par téléphone, par un escroc, ce qui a abouti à l'ajout d'un compte, vers lequel ensuite le virement frauduleux a été initié. A l'occasion de ce contact Monsieur X confirme avoir procédé à l'activation de son inscription sur le nouveau service proposé par sa banque. Un des avantages mis en avant pour ce service est sa rapidité. En effet comme l'indiquent les conditions applicables à ce service : *«le délai de temporisation, suite à l'ajout du bénéficiaire de virement est supprimé et le virement peut être réalisé immédiatement»*.

J'ai considéré que c'était cette rapidité, à la fois dans l'ajout d'un nouveau compte de destination de virement, et dans la réalisation d'un virement, qui explique le fait que le virement litigieux ait pu être exécuté immédiatement après la mise en place du système.

Au titre des autres avantages de ce service figure sa simplicité. En effet toujours selon les conditions applicables à ce service : *« le client reçoit une notification lui permettant de valider son identité directement dans l'application par un code personnel et confidentiel ou par empreinte digitale, en lieu et place de l'habituel SMS à recopier »*.

J'ai considéré que c'était la simplicité afférente au nouveau service souscrit par Monsieur X, qui explique que le fraudeur qui a échangé par téléphone avec Monsieur X ait pu ensuite si facilement ordonnancer le virement litigieux.

Pour savoir si Monsieur X a fait ou non preuve de négligence grave en procédant à l'activation du nouveau service, par téléphone, avec un interlocuteur qu'il ne connaissait pas, en validant sans le savoir toutes les étapes propres à permettre l'ajout d'un compte de destination, puis la réalisation d'un virement frauduleux, je me suis intéressée aux conditions dans lesquelles ce contact avait eu lieu.

J'ai relevé que Monsieur X précisait que le numéro de téléphone de l'émetteur de l'appel qu'il a reçu correspondait à celui de son conseiller bancaire et que son établissement bancaire confirmait qu'il était certain que le numéro de téléphone utilisé pour appeler Monsieur X, bien qu'ayant l'apparence de celui de son conseiller, soit un numéro «simulé».

J'ai également noté qu'alors qu'une campagne publicitaire avait été lancée pour promouvoir ce nouveau service, il pouvait sembler alors logique à Monsieur X que sa banque le contacte pour qu'il en bénéficie, et l'accompagne dans toutes les étapes pour le souscrire.

La conclusion de la Médiatrice :

J'ai considéré que Monsieur X est bel et bien à l'origine du préjudice qu'il a subi (car c'est lui qui a activé un nouveau service, sur une sollicitation d'un fraudeur qui a utilisé les données personnelles communiquées), mais que toutefois l'apparence de régularité de l'appel reçu, émanant du numéro de téléphone de son conseiller, a pu facilement endormir sa vigilance, ce qui limite la gravité de son imprudence. En conséquence, j'ai proposé que son établissement bancaire prenne à sa charge une partie de la perte subie par Monsieur X et j'ai également recommandé que soit lancée une campagne d'alerte sur ce type de fraude, en rappelant aussi que jamais un conseiller bancaire ne demanderait à connaître les codes d'accès personnels d'un client.

Cas N° 4

Chèques irréguliers

Les faits :

Le RIB d'un compte externe est ajouté à la liste des comptes de Mademoiselle X, susceptibles de recevoir des virements (cet ajout étant authentifié par un code sms envoyé sur le téléphone portable de Mademoiselle X). Dans la foulée, huit remises de chèques, de 850 euros chacune, sont effectuées sur le compte de Mademoiselle X, dans une des agences du même réseau mais située dans une autre région.

A la suite de l'encaissement de ces huit chèques crédités « sous réserve de bonne fin », Mademoiselle X réalise plusieurs virements de 1000 euros à 2000 euros le même jour, pour un montant total de 4000 euros, à destination du compte ajouté à la liste des bénéficiaires.

Les huit chèques étant revenus impayés quelques jours après (opposition pour vol), le compte de Mademoiselle X est débité du montant avancé.

Elle me saisit pour obtenir de son établissement bancaire, le remboursement du solde débiteur de son compte, ce que refuse celui-ci au motif que l'authentification de l'ajout du RIB a été validée par un sms envoyé sur son portable et qu'elle a elle-même procédé aux virements.

L'analyse de la Médiatrice :

J'ai constaté que les opérations litigieuses opérées depuis le compte de Mademoiselle X supposaient l'utilisation de ses identifiants et de son code d'accès personnel à son espace en ligne. J'ai également constaté que le crédit en compte résultait de remises de chèques encaissés « sous réserve de bonne fin » (c'est-à-dire qui peuvent être débités en cas de rejets pour irrégularité), effectuées dans une agence du même réseau mais située dans une autre région.

Selon l'article L131-19 du Code monétaire et financier, la banque détentrice du compte sur lequel des chèques sont déposés a un devoir de vérification de la signature de l'endos d'un chèque (et je note d'ailleurs que la Cour de Cassation dans un arrêt du 28 octobre 2008 a fermement rappelé que le banquier récepteur est tenu de vérifier la régularité apparente de l'endos apposé sur le titre).

Cependant, après interrogation de la Banque sur la présence d'un endos sur ces chèques, et réponse faite que ces endos présentaient une régularité apparente et semblaient bien correspondre à la signature de Mademoiselle X, je n'ai pu, malgré ma demande, obtenir confirmation que c'est bien elle-même qui aurait apposé sa signature.

Mademoiselle X reconnaît par ailleurs, avoir mis un bien en vente sur un site entre particuliers, puis avoir reçu une proposition d'un tiers. L'accord conclu entre l'acheteur et le vendeur consiste à déposer sur le compte de Mademoiselle X plusieurs chèques pour un montant excédant largement la valeur dudit bien ; la contrepartie étant de virer en retour, à l'acheteur, les sommes excédant la valeur du bien. Je ne peux que constater aussi l'accord de Mademoiselle X pour que le dépôt des chèques soit effectué par l'escroc et donc conjecturer que sa signature y a été apposée. Mademoiselle X reconnaît aussi avoir entré elle-même le RIB du bénéficiaire dans son espace personnel et procédé aux virements des sommes excédentaires.

La conclusion de la Médiatrice :

Mademoiselle X s'est manifestement faite « arnaquer », et a participé à l'escroquerie dont elle est victime, en acceptant qu'un tiers dépose des chèques à sa place, puis en effectuant les virements. A ce titre elle ne peut avoir droit au remboursement des sommes contestées.

Mais j'ai aussi relevé que la banque avait manqué à deux reprises à son devoir de suivi des opérations pouvant présenter un caractère inhabituel :

- lors du dépôt des chèques irréguliers, en ne s'interrogeant pas sur ces remises répétées de plusieurs formules d'un même montant, pour un client dont le compte n'est pas domicilié dans l'agence où a lieu la remise, ce qui aurait pu entraîner une vérification immédiate auprès de l'agence de Mademoiselle X, laquelle l'aurait prévenue du risque qu'elle prenait ;
- lors de l'émission des virements, dont le caractère répétitif et pour un même bénéficiaire, récemment validé, pouvait entraîner une alerte, au moins au deuxième virement.

J'ai proposé comme solution que la banque, dont la responsabilité n'est pas engagée dans cette escroquerie, accorde néanmoins un geste. J'ai recommandé qu'elle mette en place des systèmes d'alerte et/ou de blocage des opérations atypiques par leur montant ou leur caractère répétitif. J'ai aussi recommandé à cet établissement, la plus grande vigilance dans la vérification de l'endos des chèques déposés en compte (tout particulièrement quand les remises atteignent un montant conséquent et qu'elles sont réalisées dans une autre agence du même réseau). J'ai enfin rappelé à Mademoiselle X que lorsqu'on effectue une transaction entre particuliers, il est plus sage de se faire expédier un chèque par courrier, de n'encaisser que les formules dont le montant correspond exactement à la somme convenue, puis d'attendre une dizaine de jours la vérification de la provision.

Fonctionnement de compte



Lydia, juriste

Cas N° 5

Désolidarisation : Impact des situations personnelles sur un compte-joint

Les faits :

En instance de divorce, Monsieur X conteste des opérations effectuées, sans son accord, sur un ancien compte-titres joint qui a été désolidarisé à la demande de Madame X, ex cotitulaire.

Cette désolidarisation effectuée à la demande de Madame X, sans information de Monsieur X, a permis à Madame X d'effectuer plusieurs opérations de vente de titres.

S'apercevant qu'il n'avait plus accès à son compte-titres sur son espace client, Monsieur X a porté réclamation auprès de sa banque. Cependant, n'obtenant que des réponses partielles, Monsieur X a saisi la médiatrice.

La banque fait valoir que Madame X a expressément demandé la désolidarisation du compte-titres joint, ce qui lui a permis d'effectuer des opérations de vente, mais qu'elle a finalement décidé de mettre le montant de la dernière opération sur un compte d'attente.

La banque a proposé à Monsieur X et Madame X un rendez-vous afin de répartir le solde du compte-titres de sorte que l'un et l'autre aient la moitié du montant global enregistré avant la demande de désolidarisation de Madame X.

Madame X a refusé, prétextant que seul le juge en charge du divorce pouvait se prononcer sur la répartition des fonds.

L'analyse de la médiatrice :

La convention de compte prévoit que la dénonciation de la solidarité d'un compte joint résulte d'une demande écrite de l'un ou de tous les co-titulaires, et que si elle émane d'un seul co-titulaire, celui-ci devra en informer les autres. La prise d'effet de la dénonciation intervient à réception de la demande.

Je note cependant, bien que je le déplore, que la convention de compte ne mentionne aucune obligation d'information à l'égard de la banque, faisant reposer celle-ci sur le seul co-titulaire qui demande la dénonciation du compte-joint.

Par ailleurs, il s'avère que la banque, au regard de sa convention de compte, a requalifié le compte-titres joint en compte personnel au nom de Monsieur X, mais, dans un même temps, Madame X a pu effectuer plusieurs opérations de vente et de virement, disposant des fonds comme bon lui semble sur un compte dont elle n'était plus titulaire.

Alors qu'elle était prévenue depuis plusieurs mois par les demandes répétées de Monsieur X, je regrette le peu de rigueur dont a fait preuve la banque qui a agi imprudemment sans prendre en compte les intérêts de Monsieur X.

J'ai considéré qu'en agissant ainsi, la banque a pris parti pour les intérêts de Madame X alors qu'elle se devait de rester neutre et impartiale, surtout dans le cadre d'un divorce, en faisant respecter les dispositions contenues dans sa convention de compte.

Ainsi, Monsieur X a, non seulement, été lésé dans la gestion de ses comptes et dans le traitement de ses demandes qui n'ont pas été correctement prises en considération, mais a, également, subi un préjudice du fait des opérations effectuées par la banque à la demande de Madame X.

La conclusion de la médiatrice :

J'ai proposé un geste commercial au profit de Monsieur X, considérant que le juge du divorce devrait prendre une décision sur le partage des fonds à effectuer.



Ophélie, juriste

Cas N°6 :

Mobilité bancaire - clôture de compte

Les faits :

Monsieur X souhaite changer de banque et demande la clôture définitive de son ancien compte avec transfert du solde restant vers son nouveau compte ouvert auprès du nouvel établissement.

Sur le mandat de mobilité signé par Monsieur X, il est indiqué que l'éventuel solde positif présent sur son compte sera transféré sur son nouveau compte le 10 décembre et que l'annulation des ordres de virements permanents est fixée au 9 décembre.

Or, le 18 octobre, Monsieur X m'indique avoir reçu un courrier de son ancienne banque lui notifiant la clôture définitive de son compte.

Monsieur X conteste la clôture soudaine de son ancien compte intervenue avant la date d'effet de la mobilité bancaire et souhaite ainsi obtenir la réparation du préjudice subi.

L'analyse de la médiatrice :

La réglementation en vigueur en matière de mobilité bancaire (articles L312-1-7 et R.312-4-4 du Code monétaire et financier) met la charge des formalités sous la responsabilité de la banque d'accueil. Ainsi, lorsqu'un mandat de mobilité est signé, elle informe les émetteurs, qui effectuent régulièrement des prélèvements et/ou des virements, du changement de domiciliation bancaire afin que les opérations à venir se présentent sur le nouveau compte. Je précise que la banque d'arrivée demande à la banque de départ les informations relatives aux opérations habituelles et récurrentes qui se sont présentées sur l'ancien compte au cours des 13 derniers mois. La banque d'arrivée transmet ensuite les informations nécessaires au changement de domiciliation aux banques des émetteurs de prélèvements/virements récurrents, lesquels sont informés par leur propre banque du changement. Lesdits émetteurs informent enfin le Client de la bonne prise en compte des nouvelles coordonnées bancaires. In fine je rappelle qu'en cas de mobilité bancaire avec clôture de compte, l'établissement d'origine transfère à la date indiquée sur le mandat les fonds de l'éventuel solde positif restant sur l'ancien compte et procède ensuite à la clôture définitive dudit compte.

Or, je relève que Monsieur X a signé un mandat de mobilité sur lequel était mentionnée la date de transfert du solde. Je note que la clôture de son ancien compte aurait dû intervenir postérieurement à la date indiquée sur le mandat concernant le transfert du solde, soit après le 10 décembre. J'indique toutefois que sa Banque n'est pas formellement tenue de l'avertir préalablement de son intention de clôturer le compte puisque cette dernière est prévue et fixée dans le mandat de mobilité.

Je constate que la Banque, après avoir pris connaissance de sa confusion, a procédé à la réouverture dudit compte. Monsieur X s'interrogeant sur l'utilité de cette réouverture, dès lors qu'une mobilité bancaire est en cours, je lui ai expliqué qu'elle avait pour but d'éviter d'éventuels impayés ou rejets si une opération débitrice se présentait, dans la mesure où l'annulation des ordres de prélèvements / virements permanents est fixée dans le mandat de mobilité au 9 décembre.

Néanmoins, le manque de vigilance de la Banque a pu entraîner un préjudice et celle-ci devait indemniser son ancien client des frais supportés, à condition toutefois que le lien de causalité soit vérifié. Ainsi j'ai considéré qu'il lui fallait rembourser les frais correspondants à une opération, rejetée le 17 octobre en raison de la clôture prématurée. Toutefois, les frais de carburant et les frais de correspondance supportés par Monsieur X et dont il souhaitait le remboursement par son ancienne banque, ne sont pas de la responsabilité de celle-ci. J'ai rappelé en effet que lorsqu'un mandat de mobilité est signé il incombe à la nouvelle banque de transmettre les informations nécessaires concernant le changement de domiciliation bancaire.

La conclusion de la médiatrice :

Outre le remboursement de frais, j'ai proposé un geste commercial pour compenser l'erreur commise.

J'ai aussi rappelé que la Banque de départ ne maîtrise pas le délai dans lequel les émetteurs de prélèvements/virements réguliers et/ou récurrents (sociétés, organismes) vont prendre en compte les nouvelles coordonnées bancaires. Ainsi quelques précautions sont à garder à l'esprit :

- conserver une provision suffisante sur l'ancien compte, en cas de chèque émis non encore débité ou d'émetteurs retardataires, afin d'éviter d'éventuels frais bancaires et / ou rejets d'opérations ;
- Ne pas solliciter une clôture de compte dans un délai trop court.



Lydia, juriste

Cas N° 7

Spoliation d'un MINEUR

Les faits :

J'ai été saisie par le Service de protection des mineurs d'un département qui conteste des débits faits sur le compte d'un enfant pour lequel il avait été désigné administrateur ad hoc, pour le représenter dans la procédure pénale ouverte contre ses parents.

Les fonds provenant des dommages et intérêts attribués à l'enfant ont été versés sur le compte ouvert par l'administrateur ad hoc. Cependant, les parents du mineur ont pu effectuer des retraits par virements jusqu'à aboutir à un solde égal à 0.

Rappelant que tout compte ouvert au nom d'un mineur et fonctionnant sous le contrôle d'un administrateur ad hoc est automatiquement sous la protection de celui-ci et doit obligatoirement rester bloqué, le Service de protection des mineurs réclamait à la banque les fonds disparus. Il arguait également que le mineur n'ayant ni carte de retrait ni activité bancaire vu son âge, l'administrateur ad hoc était légitime à ne pas surveiller le compte au-delà d'un contrôle annuel.

De son côté, la banque, confirmant son refus d'accéder à la demande de restitution des fonds, a fait valoir qu'il échoit à l'administrateur ad hoc nommé, le rôle de protection et de surveillance du fonctionnement du compte.

Par ailleurs, la banque relevait que la mission confiée à l'administrateur ad hoc, par

ordonnance, n'était pas suffisamment explicite pour pouvoir en déduire un devoir renforcé de surveillance du fonctionnement du compte du mineur, alors même qu'elle n'avait pas pour conséquence de déchoir les parents de leur autorité parentale. Ainsi, la banque considère ne pas avoir reçu d'instructions concernant la gestion du compte du mineur.

L'analyse de la Médiatrice :

L'article 382 du Code civil prévoit que les père et mère, en tant qu'administrateurs légaux, ont l'administration et la jouissance des biens de leur enfant. La Cour de Cassation a précisé, à plusieurs occasions, que l'administrateur légal d'un mineur, même placé sous contrôle judiciaire, a notamment le pouvoir de faire seul des actes d'administration, et qu'en aucun cas la banque n'est garante de l'emploi de ces capitaux.

Toutefois, l'article 388-2 du Code civil prévoit que lorsque les intérêts du mineur sont en opposition avec ceux de ses représentants légaux, un administrateur ad hoc peut être désigné par le juge des Tutelles pour représenter les intérêts du mineur dans le cadre d'une procédure juridique déterminée ou pour un acte précis. Ses pouvoirs sont limités et momentanés à cette fin.

En l'occurrence, l'article 389-3 du Code civil précise que « L'administrateur légal représentera le mineur dans tous les actes civils, sauf les cas dans lesquels la loi ou l'usage autorise les mineurs à agir eux-mêmes ».

En l'espèce, dans le cadre d'une procédure judiciaire dans laquelle il est victime, le mineur a fait l'objet d'une mesure de protection et une ordonnance a désigné un administrateur ad hoc aux fins d'exercer en son nom, les droits reconnus à la partie civile.

La banque ayant reçu cette ordonnance, j'en ai déduit qu'elle disposait d'une information claire qui devait l'alerter sur la destination du compte ouvert au nom du mineur protégé qui était de recevoir les fonds perçus au titre de dommages et intérêts attribués par la Commission d'indemnisation des victimes d'infractions pénales.

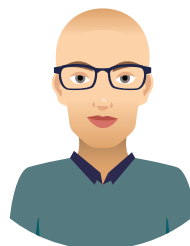
Par ailleurs, j'ai pu constater que le compte avait été ouvert sans que la convention de compte ne donne lieu à l'édition d'un document signé et que le nom du Service de protection des mineurs figurait bien au-dessous de la mention « A l'attention des représentants légaux ».

Enfin, concernant l'argument de l'arrêt n°15-24946 du 11 octobre 2015 de la Cour de cassation utilisé par la banque, il m'apparaît que les circonstances qui y sont décrites, ne sont pas les mêmes puisque le statut de tuteur ne recouvre pas celui de l'administrateur ad hoc, dont la mission est déterminée par rapport à une situation d'un mineur décrite à l'article 388-2 du Code civil.

De ce fait, il m'a semblé que la banque ne peut se prévaloir de cette jurisprudence pour écarter totalement sa responsabilité. En l'occurrence, j'ai considéré qu'il aurait été professionnel et responsable, de la part de la banque, de contacter le Service de protection juridique des mineurs, dès que des opérations ont été enregistrées sur le compte en question. D'autant plus que ces opérations ont été effectuées jusqu'à parvenir à un solde du compte égal à 0.

La conclusion de la Médiatrice :

Dans ces circonstances, j'ai considéré qu'afin d'écarter toute nouvelle tentative de captation, l'administrateur ad hoc devait formuler une demande expresse au Juge des tutelles aux fins d'obtenir l'ouverture d'un compte séquestre pour recevoir l'indemnité versée au mineur en compensation de son préjudice et que la banque devait restituer le montant des fonds initialement déposés sur ce compte bloqué, charge à elle de mener une action récursoire contre les parents.



Frédéric, juriste

Cas N° 8

La cédille

Les faits :

Madame X me saisit à propos de la mauvaise graphie de son prénom dans les documents afférents au compte ouvert à son nom dans sa banque : elle s'appelle Françoise X et reçoit tous ses courriers et extraits de compte au nom de Madame FRANCOISE X. Elle considère que l'absence d'une cédille sur son prénom est un manque de respect et demande que cette faute d'orthographe soit corrigée dans la base de données de cet établissement.

La banque maintient sa position car son système d'information étant paramétré pour utiliser une écriture en majuscule dans les échanges avec ses clients, les caractères spéciaux, comme le « ç », ne sont pas techniquement repris. Elle exprime toutefois ses regrets de ne pouvoir faire mieux.

L'analyse de la Médiatrice :

J'ai indiqué comprendre parfaitement le mécontentement de Madame Françoise X, ces omissions étant généralement « justifiées » par les obstacles que les progrès de la communication numérique mettent à la bonne utilisation de nos spécificités linguistiques, notamment de certains « graphèmes » comme la cédille, alors que ces caractères spéciaux sont issus d'une longue histoire.

Poursuivant mes investigations linguistiques, j'ai découvert que la cédille faisait partie des innovations de l'imprimeur Geoffroy Tory, intervenues au tout début du 16ème siècle (avec la virgule et l'apostrophe), dont le but était sans doute de faciliter la commercialisation des premiers ouvrages imprimés en français et non en latin. L'introduction (puis le maintien) d'un tel caractère dans l'écriture du français, après l'espagnol (ensuite abandonné mais repris par le catalan) et le portugais, fut une manière de régler définitivement la question de la prononciation ambiguë du « c » latin.

La cédille fut ensuite un enjeu des nombreux projets de réformes orthographiques de la langue française, mais n'a jamais été abandonnée. Heureusement, d'ailleurs, car la beauté du français mérite que l'on conserve certaines de ces complexités, issues d'une riche évolution linguistique. Pour la Médiatrice comme pour Madame Françoise X, il en est des graphèmes comme de la conjugaison au passé simple, les deux participant de l'élégance de notre littérature.

Enfin, j'ai malheureusement constaté que le «ç», écrit en majuscule, est la plupart du temps

empêché par le clavier standard imposé par les fabricants et les concepteurs de PC, belge, français et suisse, qui ne possèdent pas de touche spécifique pour saisir la majuscule «ç cédille», bien qu'elles possèdent une touche pour la minuscule «ç».

La conclusion de la Médiatrice :

Il m'a semblé de ce fait impossible que l'établissement bancaire concerné puisse actuellement donner droit à la requête de Madame X de voir son prénom correctement orthographié lorsqu'il est écrit en majuscule. L'adressage en majuscules permet en effet de limiter fortement les risques d'homonymie et de confusion des identités et représente, tant pour les clients que pour les banques, une sécurité.

En conséquence, j'ai conseillé à Madame X, tant qu'un développement informatique éventuel n'aura pas apporté de solution à ce problème, d'accepter les regrets exprimés par sa banque, en appelant néanmoins à une évolution technologique sur ce sujet.

Assurance



Lydia, juriste

Cas N° 9

VENTE INAPPROPRIÉE D'UN CONTRAT OBSEQUES

Les faits :

Sur les conseils de sa banque, Monsieur X, en situation difficile, a résilié son contrat d'assurance décès familial, prévoyant le versement d'un capital de 15 000 euros pour souscrire en lieu et place un contrat Obsèques, dont le capital garanti n'était que de 3000 euros.

Cinq mois après, Monsieur X décède. Aucun capital n'est alors versé à Madame X, le contrat Obsèques prévoyant un délai de carence d'un an à compter de la date d'effet de l'adhésion, en cas de décès faisant suite à une maladie.

Madame X a porté réclamation considérant que l'information faite lors du rendez-vous en agence a été insuffisante et que le devoir de conseil qui impose au professionnel de se renseigner sur les besoins du cocontractant, afin d'assurer l'adéquation avec le contrat envisagé, n'a pas été réalisé.

La banque fait valoir que Monsieur X, pour lequel aucune incapacité juridique n'était renseignée informatiquement ni connue, a daté et signé la résiliation de son contrat d'assurance décès et souscrit un contrat Obsèques dont les conditions générales lui ont été remises. Au décès de Monsieur X, les dispositions contractuelles n'ont pas permis le versement du capital de 3000 euros.

L'analyse de la Médiatrice :

J'ai vérifié les prestations des deux contrats. Le premier contrat souscrit par Monsieur X permettait de préserver le niveau de vie de sa famille en cas de décès, de perte totale et irréversible d'autonomie, ou de survenance d'une maladie grave, grâce au versement d'un capital minimum de 15 000 euros. Le second contrat prévoit seulement une assurance obsèques grâce à un capital garanti de 3000 euros.

J'ai également vérifié que le document « Devoir de conseil » proposant l'adhésion à un contrat Obsèques avait été rempli et signé par Monsieur X.

Je me suis interrogée sur le conseil donné de résilier un ancien contrat dont le capital garanti est plus important, dont le niveau de cotisation était raisonnable, pour adhérer à un nouveau contrat au capital bien moins important assorti d'un niveau de cotisation comparable.

Il m'est apparu que, même si la banque avait donné une information correcte sur les caractéristiques du contrat Obsèques, elle ne pouvait pas conseiller, de manière pertinente, à Monsieur X de souscrire ce contrat en remplacement d'un contrat d'assurance décès, beaucoup plus intéressant tant dans le montant du capital garanti que dans le motif du versement lié au décès, et comprenant

également la perte totale et irréversible d'autonomie, le cas de maladie grave, alors même que Monsieur X était déjà dans un état de santé dégradé.

J'ai aussi considéré qu'il appartenait à la banque de constater que le délai de carence du contrat Obsèques et la résiliation simultanée du contrat d'assurance décès préexistant faisaient courir un risque disproportionné à Monsieur X.

Madame X a demandé une réparation à hauteur de 5000 euros.

La conclusion de la Médiatrice :

J'ai considéré que la banque devait verser à Madame X le montant réclamé, le préjudice découlant d'un défaut d'information et de conseil étant avéré. Ce qui a été fait.



Marianne, juriste

Cas N° 10

Conseil en assurance-vie, découpage tarifaire, information, transparence

Les faits :

Monsieur X a souscrit un contrat d'assurance-vie auprès de la Banque Y, qui commercialise ce produit.

Monsieur X formule une demande d'explication relative aux frais appliqués lors des arbitrages réalisés sur son contrat d'assurance-vie. Il s'interroge sur ce qui grève défavorablement ses arbitrages et qui ne correspond pas à l'information reçue lors de la souscription.

Les valorisations défavorables attribuées par Monsieur X à des différences de cotation sont finalement justifiées par la Banque Y par la répercussion de « frais de courtage » et de « frais de broker ». Des frais sont perçus par différents intervenants dans la chaîne d'opérateurs de ce produit : ce n'est qu'après cette distribution que le prix final est facturé au client.

La Banque Y abaisse finalement ces frais d'arbitrages de plus de moitié.

Monsieur X réclame alors une réparation sur le fondement d'un défaut d'information et de conseil.

L'analyse de la Médiatrice :

Les faits rapportés par Monsieur X relèvent du conseil en commercialisation d'assurance-vie.

Le contrat d'assurance-vie est une enveloppe de produits financiers. Pourtant son régime juridique n'est pas celui des produits financiers. Il n'y a donc pas à proprement parler d'équivalence avec le « devoir de conseil » au sens de la réglementation MIF ni de politique de Best Exécution voulant, pour un client non-professionnel, que la meilleure exécution de l'ordre soit évaluée à l'aune du prix pratiqué. Pour les instruments financiers, le devoir de

conseil implique une information sur les coûts, les charges et les frais non seulement à la souscription du produit mais aussi tout au long de la vie du produit.

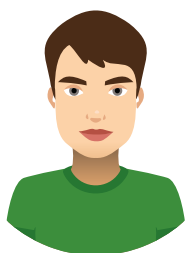
Si pour les clients, la distinction peut être tenue entre contrats d'assurance-vie et produits financiers, Monsieur X ne se trouve néanmoins pas sans recours : le code des assurances prévoit ainsi que l'établissement qui propose une assurance-vie doit informer son client sur les frais et doit recueillir les exigences et besoins du souscripteur, motivant le conseil fourni quant au contrat concerné.

La conclusion de la Médiatrice :

Au regard de ces dispositions, j'ai pu estimer que l'établissement avait manqué de transparence sur la tarification pratiquée puisque Monsieur X n'en a été informé qu'a posteriori. En outre, le fait pour la Banque Y de facturer des frais, non pas liés aux exigences du contrat proposé, mais répercutant simplement une chaîne de facturation sur Monsieur X sans autre précision, n'est pas satisfaisante.

Dès lors, en considération du fait que la Banque Y avait déjà réduit le montant des frais facturés pour s'aligner sur une pratique de marché, j'ai proposé un geste commercial complémentaire à destination du client.

Investissement en bien divers



Fatih, juriste

Cas N° 11

Escroquerie aux cryptomonnaies

Les faits :

Madame K a ordonné un virement d'un montant de 94 000 euros, au bénéfice d'un compte domicilié en Angleterre, dans le but d'effectuer un placement en produits dérivés sur crypto-actifs.

Un proche de Madame K lui avait suggéré ce placement au vu des gains qu'il avait obtenus. Ledit virement a été ordonné et signé en ligne, après confirmation de sa part recueillie par contre-appel téléphonique de la banque.

Quelques mois plus tard, le « compte en ligne de crypto-monnaie » affichait une plus-value de 100 000 euros, soit un solde global de 194 000 euros. Madame K décidait de récupérer ses fonds. Les préposés de la Société de monnaie virtuelle lui ont alors affirmé que la somme serait créditée sous 72 heures. Ce fut le dernier échange avec la société.

Réalisant que le placement ne serait pas récupéré, Madame K et l'ami l'ayant conseillé ont procédé à l'enregistrement d'un dépôt de plainte pour escroquerie. La cliente s'est interrogée sur la vigilance de sa banque, qui aurait dû faire les vérifications sur le compte à l'étranger. Dans le prolongement de cette réclamation, Madame K sollicitait l'établissement bancaire afin qu'une demande de rapatriement de fonds soit effectuée.

L'analyse de la Médiatrice :

Le virement s'apparente à un mandat, par lequel le titulaire du compte donne instruction à sa banque de procéder au transfert des fonds. La principale obligation du banquier mandataire consiste à exécuter l'ordre de virement SEPA dans un bref délai, conformément à la volonté du titulaire de compte. L'article L.133-22 du Code monétaire et financier dispose que le prestataire de services de paiement est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du payeur.

L'article L. 133-8 du même code précise que « l'utilisateur de services de paiement ne peut révoquer un ordre de paiement une fois qu'il a été reçu par le prestataire de services de paiement du payeur sauf disposition contraire [...] ». En l'occurrence, le virement a été ordonné par Madame K afin d'effectuer un placement relatif à des produits dérivés sur crypto-actifs, auprès d'un courtier en ligne. Dès lors, l'opération étant consentie et l'ordre de virement ayant été reçu par l'établissement bancaire, ladite opération devenait irrévocable. Par suite de l'entrée en relation avec la Société de monnaie virtuelle, Madame K a sciemment engagé ce placement sur crypto-actifs. Près de

six mois après son virement, elle demandait le rapatriement des fonds en fournissant le procès-verbal de sa plainte pour escroquerie.

À ce stade, j'ai rappelé la procédure de traitement d'une demande de retour de fonds relative aux virements SEPA, appelée également « Recall » et qui est prévue par le recueil de règles (Rulebook) venant en exécution du Règlement européen n°260/2012 : - Article CT 02.01 : « avant d'initier un Recall, la banque de l'émetteur doit vérifier si le virement SEPA a été mal exécuté pour l'une des causes suivantes : *Doublon, Problème technique ou Fraude* », - Article CT 02.03 : « la banque du bénéficiaire doit traiter le Recall dès réception de la requête et transmettre une réponse positive ou négative dans les 10 jours ».

Le retour de fonds demandé par le Recall de virement SEPA est conditionné à une réponse favorable du bénéficiaire et de sa banque et ne peut pas être garanti par la banque du donneur d'ordre. Aussi, l'éventuelle réponse favorable précitée dépend de deux autres conditions subséquentes :

- la législation nationale dont dépend le compte bénéficiaire peut obliger l'établissement bancaire à recueillir systématiquement et au préalable l'accord de son client sur le retour des fonds.
- le retour de fonds est également conditionné à la situation du compte du bénéficiaire du virement SEPA au moment de la réception de la demande de Recall. Les fonds rappelés doivent être présents au crédit du compte bénéficiaire.

La banque a confirmé à Madame K avoir effectué les démarches nécessaires au rapatriement des fonds auprès de la banque étrangère. Le compte bénéficiaire ne présentant plus la provision correspondante, ce rapatriement n'a pu être fait.

Par ailleurs, l'établissement est lié par une obligation de surveillance, par exception au principe de non-immixtion dans les affaires de son client : une vérification doit être effectuée dans l'hypothèse où une opération présenterait une anomalie ou un caractère inhabituel. En pratique, dans ces cas, l'établissement sursoit à l'exécution de l'opération, notamment pour pouvoir en demander la confirmation au donneur d'ordre.

Cette vérification peut s'opérer sous diverses formes, notamment par téléphone. Le virement ayant été destiné à un compte bancaire situé en Angleterre et pour un montant important, la banque a procédé à un contre appel téléphonique pour vérifier l'authenticité de la volonté de Madame K. Il a donc agi en professionnel attentif et responsable.

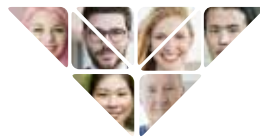
En dernier lieu, il est de la responsabilité du client de vérifier les informations relatives à la société au profit de laquelle le placement est effectué. Dans le cas d'espèce la banque ne disposait d'aucune information quant à l'entité proposant lesdits placements en crypto-monnaie.

La conclusion de la Médiatrice :

L'ordre de virement a été sciemment ordonné par Madame K. Cette dernière l'a confirmé à l'établissement lorsque la banque a procédé au contre-appel d'alerte.

L'établissement ayant effectué les diligences nécessaires et ordonné le RECALL, il ne peut donc être tenu pour responsable.

Je suggère aux épargnants de prendre l'attache de la plateforme Assurance Banque Épargne Info Service (numéro : 01 53 45 62 00) auprès de l'Autorité des Marchés Financiers afin de leur faire part des détails de l'investissement qu'ils projettent, lorsque les produits envisagés relèvent des « biens divers » ou n'entrent pas dans des catégories traditionnelles. A minima, je les invite à consulter la liste noire de l'AMF, tout en rappelant que celle-ci est amenée à être régulièrement complétée.



Le dossier : Les moyens de paiement

Les opérations de paiement permettant d'affiner considérablement les informations détenues sur les consommateurs acèrent les appétits de nombreuses sociétés et notamment des géants de l'internet. Cette activité bancaire n'est cependant pas sans risque et nécessite des investissements considérables pour garantir la sécurité attendue par les clients.

A défaut de l'avoir expérimenté, chacun a entendu parler des « nouveaux acteurs de paiement », ces sites qui proposent de faire des paiements entre amis, par téléphone, avec sa montre connectée, des paiements instantanés, par le biais d'un wallet, ...

Les médias se font aussi régulièrement l'écho des risques associés aux moyens de paiement en publiant des chiffres parfois difficiles à interpréter.

Il y aurait beaucoup à dire sur un sujet aussi vaste, de nombreux domaines à analyser, qu'il s'agisse des moyens de paiement en eux-mêmes, des nouvelles technologies qui ouvrent le champ des possibles semble-t-il à l'infini ? et enfin des appétits que génère ce « marché des paiements » et pourquoi.

Je souhaite toutefois limiter ce dossier à trois sujets particulièrement sensibles et qui sont source de nombreux litiges qui me sont soumis. Il s'agit des conséquences de l'instantanéité des paiements, de l'implémentation de l'authentification forte des paiements en ligne et enfin des virements à partir de la banque en ligne.

Les conséquences de l'instantanéité des paiements

Pour celles et ceux qui utilisent les fonctionnalités de la banque à distance, qu'il s'agisse de clients de réseaux de proximité ou d'établissements totalement en ligne, leur application peut leur proposer de faire un **virement instantané**, à partir de leur espace personnel ou de leur téléphone. Le compte de l'émetteur est alors débité de la somme envoyée instantanément et celui du bénéficiaire crédité dans les 10 secondes, quel que soit le jour de l'année et l'heure. Ces paiements ont de nombreux avantages : on se sépare après une bonne soirée et chacun a réglé sa part, sans avoir besoin d'y revenir les jours suivants pour vérifier que le paiement a été fait ; on peut acheter un bien et le vendeur est payé et voit apparaître le paiement immédiatement, au moment où il remet le bien ; le particulier peut régler sa réservation instantanément et ainsi se voir octroyer les dernières places avant ceux qui ont envoyé leur chèque par la poste ; en cas d'urgence, un virement instantané permet de dépanner un enfant ou un ami à l'étranger sans délai... et les exemples pourraient se multiplier autant que les situations de la vie de tous les jours.



Déjà, la mise en œuvre des virements SEPA, crédités sous un jour ouvrable, a permis de raccourcir les délais. Maintenant, ce sont quasiment tous les établissements bancaires français qui, poussés par la Banque Centrale Européenne, proposent ce service. Il faut reconnaître que les banques françaises se sont montrées prudentes dans la mise en œuvre du paiement instantané et je peux les comprendre. Cette nouvelle technologie va de pair avec une éducation financière et une bonne compréhension de certains principes que je souhaite rappeler ici.

- Un paiement, quel que soit le moyen utilisé est **irrévocable**. Cela veut dire qu'une fois émis, le payeur ne peut revenir en arrière. Or, je ne peux que constater que dans de nombreux différends qui me sont soumis, ce payeur demande à la banque de le rembourser des sommes débitées de son compte, car elles ne correspondent pas à ce qu'il voulait faire. Il faut donc rappeler encore et encore qu'une fois validé, le paiement est définitif, qu'il s'agisse d'une opération carte, d'un virement, d'un chèque (même si ce dernier ayant une forme papier, certains pensent qu'il est plus facile - peut-être - de demander au bénéficiaire de le rendre)...
- Ce paiement est **instantané**. Cela veut dire que les fonds apparaissent immédiatement sur le compte du bénéficiaire. Or dans un ordre de virement traditionnel, il existe, en cas de mauvaise exécution ou de fraude, une possibilité, avant que les fonds soient crédités sur le compte du bénéficiaire, de demander à sa banque un retour des fonds.

Ainsi, ce n'est pas parce que le paiement est instantané qu'il faut se précipiter pour payer. Dans un paiement instantané, c'est le paiement qui va vite, pas la décision de payer !

- Un paiement instantané est un **virement**. Ce n'est pas une opération par carte bancaire. En principe, sauf conventions particulières portant sur le montant ou la fréquence, il n'est donc pas soumis aux validations propres aux paiements par carte comme le 3Dsecure par exemple qui permet de vérifier que l'opération est bien faite par le porteur de la carte. Il n'est pas non plus limité par les plafonds de paiement qui s'appliquent aux paiements par carte. Il ne bénéficie pas, enfin, des assurances et garanties attachées à la carte bancaire.

Très séduisant donc par son utilisation simple, rapide et même ludique, le paiement instantané doit être réfléchi et pesé avant d'être lancé, car une fois parti, il ne pourra pas être rattrapé, même si finalement le bien livré ou le service attendu n'est pas conforme, même si le payeur s'est trompé d'un zéro, même si, entraîné par une belle histoire, on a envoyé des fonds à un fraudeur. C'est pourquoi l'une des recommandations que je fais constamment aux clients comme aux établissements bancaires est de convenir d'un encadrement particulier de cette fonctionnalité, propre à chacun, afin que des virements de montants excessifs, ou répétés, puissent faire l'objet d'alertes, de temporisations, voire même être bloqués, en cas de fautes d'inattention ou de soupçons d'escroqueries.

L'authentification forte

La directive 2015/2366/UE du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur (dite DSP2) est applicable depuis le 13 janvier 2018, sauf en ce qui concerne les mesures de sécurité décrites dans les normes techniques qui ne sont applicables qu'à compter du 14 septembre 2019.

Depuis cette date, l'absence d'authentification forte a des conséquences en cas de transactions non autorisées par le consommateur, qui ne supportera aucune perte liée aux opérations contestées et n'ayant pas été validées par authentification forte. Or, L'Autorité Bancaire Européenne a spécifié, le 13 juin 2018, que la saisie des données figurant sur la carte de paiement ne peut pas constituer l'un des deux facteurs d'identification nécessaire à la mise en place d'une authentification forte. De ce fait, la solution d'authentification dite 3DSecure ne peut constituer à elle seule une authentification forte au sens de la réglementation. Ainsi, le système de validation reposant sur un code reçu par sms « 3Dsecure » n'est pas suffisant pour satisfaire à toutes les exigences de ce nouveau texte.

Que recouvre donc ce terme d'authentification forte ? Tout d'abord, il faut rappeler que l'authentification a pour but de s'assurer que la personne qui initie le paiement est effectivement le titulaire de la carte bancaire. Il s'agit d'authentifier le payeur. Cette notion doit être différenciée de celle de consentement qui est l'accord donné pour effectuer le paiement et qui est et reste attaché à la saisie des données bancaires et au code secret.

Cette nouvelle forme d'authentification est basée sur trois critères dont deux au moins doivent être activés :

- le critère de « connaissance » : il correspond à un élément que seul l'utilisateur connaît, comme un mot de passe, un code PIN ou la réponse à une question secrète ;
- le critère de « possession » : il correspond à un élément que seul l'utilisateur possède, comme un téléphone mobile, une carte bancaire ou un jeton d'authentification aussi appelé token ;

- le critère d' « inhérence » : il correspond à quelque chose que l'utilisateur « est », comme une empreinte digitale ou rétinienne ou tout autre élément biométrique.

Par ailleurs, les prestataires de services de paiement doivent s'assurer de l'indépendance de ces éléments « afin que la compromission de l'un ne remette pas en question la fiabilité des autres ». En effet, cette disposition vise le cas où le payeur se servirait d'un même appareil électronique pour effectuer la transaction et authentifier le paiement, comme un téléphone mobile ou une tablette.

Cette authentification forte, conforme à la réglementation DSP2 n'est cependant pas une assurance absolue qu'il n'y aura pas de fraude. Il peut très bien en effet ne pas y avoir de doute sur la personne qui donne ses coordonnées bancaires et qui transmet le code 3Dsecure et pourtant y avoir une fraude, par exemple lorsque le fraudeur s'immisce dans la transaction au moment où elle est réalisée et détourne à son profit les codes de validation et le paiement.

Par ailleurs, la DSP2 a prévu des exemptions à l'authentification forte dans les cas suivants :

- Les paiements d'un montant inférieur à 30 euros, ou à 50 euros pour les paiements sans contact ;
- Les paiements composés de moins de six transactions successives ou dont le montant cumulé ne dépasse pas 100 euros pour un paiement classique ou 150 euros pour un paiement sans contact ;
- Les paiements vers un bénéficiaire inscrit sur une liste de « bénéficiaire de confiance », liste créée par le consommateur-payeur des sites marchands usuels pour lesquels il ne veut pas se soumettre à cette authentification forte. Si cette faculté lui permet de fluidifier ses paiements sur ces sites, il perd aussi la sécurité attachée à ce mécanisme.
- Les transactions considérées comme étant à faible risque : les établissements bancaires peuvent déterminer leur « taux de fraude » à la suite d'une analyse des risques. Ce taux est obtenu en examinant toutes les transactions traitées par les établissements parties à la transaction, c'est-à-dire l'établissement du client acheteur et du commerçant vendeur. Un nombre moindre de transactions frauduleuses permettra à l'établissement

bancaire d'obtenir un taux faible. Toutefois, le seuil fixé par la directive DSP2 autorisant le prestataire de service de paiement de ne pas utiliser l'authentification forte est volontairement très bas.

- Les paiements initiés à partir d'un automate de paiement afin de régler des frais de transport (péage) ou de parking.

Ce nouveau processus d'authentification devrait faire sensiblement baisser le nombre de fraudes sur les paiements à distance, en garantissant que la personne qui initie le paiement est bien la personne titulaire du compte. Il ne résoudra cependant pas les nombreuses escroqueries résultant de belles histoires touchant la victime qui se croit obligée, dans l'urgence, de faire un paiement pour aider une personne qu'elle n'a, en général, jamais vue.

Développement de nouvelles fraudes aux virements

Les entreprises françaises connaissent malheureusement bien les « fraudes au président », escroquerie qui vise à faire croire à la personne ayant la signature que le président de la société l'appelle pour lui demander un virement exceptionnel. L'employé, abusé par de nombreux détails précis sur la vie de l'entreprise et qu'une personne extérieure est censée ignorer fini par être persuadé que c'est vraiment le Président qui l'a appelé et exécute le virement. Ainsi, « l'ordre » de virement est parfaitement correct d'un point de vue bancaire, puisque c'est la bonne personne qui donne un ordre et consent au paiement, mais totalement frauduleux quant à son motif, puisque ce n'est pas le Président qui a demandé dans l'urgence d'exécuter ce paiement, mais un fraudeur.

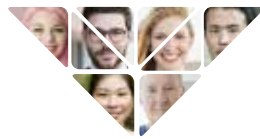
Ces escroqueries, qui ont longtemps été dirigées uniquement vers les entreprises, permettant ainsi de faire des virements de montants très significatifs, se dirigent maintenant vers les particuliers, pour des montants qui se chiffrent parfois à plusieurs dizaines de milliers d'euros.

Les caractéristiques de ces escroqueries sont les suivantes :

- une histoire qui touche soit la sensibilité de la victime, soit son attrait pour l'argent facile,

- une notion d'urgence,
- un contact découlant par exemple d'un site de transactions entre particuliers, où l'acheteur indélicat propose à l'encaissement du vendeur un chèque irrégulier (opposé, volé...) d'un montant excédant la valeur du bien proposé et demande un virement immédiat de la somme trop perçue.

Mais je constate aussi de nouvelles formes de virements qui interviennent directement à partir de la banque en ligne des clients, alors que ceux-ci affirment ne pas s'être connectés. En d'autres termes, le fraudeur s'imisce dans la banque en ligne de sa victime pour réaliser des virements après avoir ajouté son compte dans la liste des bénéficiaires. Les banques qui misent sur la rapidité et la simplicité de leurs applications et en font un avantage concurrentiel, n'imposent pas toujours de temporisation entre la saisie d'un nouveau bénéficiaire et la réalisation d'un virement. Elles sont donc particulièrement sensibles à ce type de fraudes. Ce sont aussi celles qui ont le plus rapidement mis en place des schémas de détection, afin de bloquer les opérations inhabituelles. Car c'est bien là que je fixe mon point d'attention. Si le modus opérandi des fraudeurs est encore assez mystérieux, (notamment les intrusions dans les espaces en ligne, lorsqu'elles ne découlent pas d'un hameçonnage identifiable) il m'apparaît fondamental que les établissements bancaires intègrent ce risque dans leurs diligences de suivi des comptes : une surveillance personnalisée, aujourd'hui rendue possible par des scoring de comportement et la connaissance de leur clientèle, doit leur permettre de détecter les opérations inhabituelles. Concernant l'intrusion dans les espaces en ligne, l'une des recommandations que je fais est de vérifier auprès des clients chaque modification qui intervient sur les données de contact renseignées : tout changement de numéro de portable, d'adresse mail, voire de code personnel doit être confirmé par deux moyens différents ; lorsque ces changements précèdent immédiatement la saisie d'un nouveau bénéficiaire de virement, les opérations débitrices doivent être gelées et leur consentement revérifié, par deux moyens différents.



Annexes

- Informations pratiques pour saisir la Médiatrice auprès de la Fédération Bancaire Française
- Liste des banques adhérentes 2019

Toutes ces informations sont disponibles sur notre site internet
et plus encore :

www.lemediateur.fbf.fr

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

Informations pratiques pour saisir la Médiatrice auprès de la Fédération Bancaire Française

Conditions pour saisir la Médiatrice

La Médiatrice auprès de la Fédération Bancaire Française ne peut être saisie que :

1. par un client d'une banque adhérente au service de médiation (cf. Liste des banques adhérentes en 2019 – page 32)
2. après avoir fait une demande écrite auprès du Service Réclamations de son établissement bancaire. Si la réponse apportée par ce service n'est pas satisfaisante ou en cas d'absence de réponse dans les deux mois, la Médiatrice peut être saisie.
3. si la réclamation auprès du Service Réclamations 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

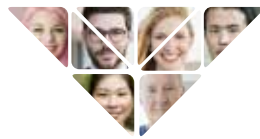
Les **informations utiles et nécessaires** à l'étude du dossier sont les suivantes :

- 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/> (sélectionner « 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 2019

41829	Al Khaliji France SA	17779	Banque SBA
12240	Allianz Banque	17469	Banque Socredo
23890	Attijariwafa Bank Europe	42649	Banque Travelex
12548	Axa Banque	17619	Bemo Europe Banque Privée
41189	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA - BBVA	16218	BforBank
12589	Banco BPI SA	15818	Binck Bank
41139	Banco Do Brasil AG	17599	Blom Bank France
19229	Banco Sabadell	12249	BMCE Bank International
44729	Banco Santander SA	40618	Boursorama Banque
18089	Bank Audi France	23779	Byblos Bank Europe SA
41259	Bank Melli Iran	13335	Caisse d'épargne Aquitaine Poitou Charente
18769	Bank of China	18715	Caisse d'épargne Auvergne et Limousin
14879	Bank of India	12135	Caisse d'épargne Bourgogne Franche Comté
44269	Bank Saderat Iran	14445	Caisse d'épargne Bretagne Pays de Loire
17579	Bank Tejarat	14505	Caisse d'épargne Loire Centre
12179	Banque BIA	13135	Caisse d'épargne Midi Pyrénées
17499	Banque Calédionienne d'Investissement - B.C.I.	11425	Caisse d'épargne Normandie
12468	Banque Cantonale de Genève SA	13825	Caisse d'épargne Rhône-Alpes
24659	Banque Chabrières	12619	Caixa Geral de Depositos SA
44149	Banque d'Escompte / Banque Wormser Frères	41439	Chaabi Bank / Banque Chaabi du Maroc
43030	Banque Degroof Petercam France	15380	Conservateur Finance SA
13149	Banque Edel	17206	Crédit Agricole Alsace Vosges
18869	Banque Française Mutualiste - BFM	17906	Crédit Agricole Anjou Maine
11438	Banque Hottinguer	14706	Crédit Agricole Atlantique Vendée
17959	Banque Michel Inchauspé - BAMl	18706	Crédit Agricole Brie Picardie
18569	Banque MISR	14806	Crédit Agricole Centre Loire
40978	Banque Palatine	19506	Crédit Agricole Centre Ouest
10207	Banque Populaire Rives de Paris - BP Rives	11706	Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres
17679	Banque Populaire SBE (Société de Banque et d'Expansion)	31489	Crédit Agricole CIB (Corporate and Investment Bank)
11989	Banque Pouyanne	12206	Crédit Agricole Côtes d'Armor
13168	Banque PSA Finance	12906	Crédit Agricole Finistère
17649	Banque Revillon	12506	Crédit Agricole Franche-Comté
19069	Banque Richelieu France (ex KBL Richelieu Banque Privée)	14006	Crédit Agricole Guadeloupe
13579	Banque Saint Olive	13606	Crédit Agricole Ille-et-Vilain

43799	Crédit Agricole Indosuez Wealth	43659	My Partner Bank (ex BESV Groupe Novo Banco)
19806	Crédit Agricole Martinique Guyane	17989	National Bank of Abu Dhabi
16006	Crédit Agricole Morbihan	41639	National Bank of Kuwait International
16706	Crédit Agricole Nord de France	30007	Natixis SA
11206	Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées	15930	Natixis Payment Solutions
18306	Crédit Agricole Normandie-Seine	18919	Natixis Wealth Management (ex Banque Privée 1818)
16906	Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	30788	Neulize OBC
19906	Crédit Agricole Réunion	45850	Oddo BHF SCA
13906	Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes	18370	Orange Bank (ex Groupama Banque)
13106	Crédit Agricole Toulouse 31	15068	Pictet & Cie Europe SA
19406	Crédit Agricole Touraine Poitou	14749	PSA Banque France
14406	Crédit Agricole Val de France	17919	Qatar National Bank - QNB
18950	Crédit Municipal d'Avignon	43789	Quilvest Banque Privée
14078	Crédit Municipal de Lille	11188	RCI Banque
10140	Crédit Municipal de Marseille	13369	Rothschild Martin Maurel
17620	Crédit Municipal de Nîmes	19063	SaarLB France
18450	Crédit Municipal de Roubaix	16788	Santander Consumer Banque
18169	Crédit Suisse Luxembourg SA	15438	SE MAB
13428	Crédit Suisse Securities Europe Ltd	18329	State Bank of India
42529	Edmond de Rothschild	14568	Svenska Handelsbanken AB
13698	Ester Finance Titrisation	11238	SwissLife Banque Privée
17979	Europe Arab Bank	11449	Themis Banque
15798	FBN Bank Succursale de Paris	43849	Tunisian Foreign Bank
18689	Fransabank France SA	14818	UBI Banca - Union di banche Italiane
14120	Gresham Banque	30758	UBS SA
11833	Industrial and Commercial Bank of China Paris Branch	19570	UFF - Union Financière de France Banque
30438	ING Bank N.V.	07025677	Ufifrance Patrimoine SAS
30628	JP Morgan Chase Bank, N.A.	14633	Western Union International Bank GmbH
14989	KEB Hana Bank		
30748	Lazard Frères Banque		
18789	Mega International Commercial Bank Co. Ltd.		
15628	Micos Crédit Immobilier - Chebanca		
30588	Milleis Banque (ex Barclays Banque)		
16989	Mobilis Banque		
30478	Monte Paschi Banque		
41249	MUFG Bank Ltd. (ex Bank of Tokyo-Mitsubishi UFG, Ltd.)		



www.lemediateur.fbf.fr

Madame la Médiatrice auprès
de la Fédération bancaire française

CS 151 - 75 422 Paris Cedex 09



imprimé en juin 2020