



Rapport d'activité 2020



lemediateur
LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE





sommaire

2

Le mot de la Médiatrice

6

Les chiffres clefs de la médiation en 2020

12

Quelques exemples de médiation

32

Focus

36

Annexes

Le mot de la médiatrice



Marie-Christine Caffet

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

A tous égards, 2020 fut une année exceptionnelle : le contexte sanitaire et les deux épisodes de confinement que nous avons connus ont eu pour conséquence une augmentation importante des achats sur internet et des paiements dématérialisés. Les saisines reçues en médiation ont logiquement suivi cette évolution, puisque la part des litiges concernant les moyens de paiement a fortement augmenté, atteignant au deuxième semestre plus de la moitié des dossiers traités.

Le recours à la médiation a pris une place importante dans cette période, avec aussi un recours plus fréquent aux saisines par internet.

Les moyens de la médiation auprès de la FBF ont été renforcés, avec deux préoccupations :

Garantir l'indépendance du traitement des dossiers et augmenter la part des dossiers recevables.

► **Garantir l'indépendance de la Médiatrice** en lui donnant les moyens de rassembler toutes les compétences juridiques nécessaires à l'analyse et au traitement des litiges : c'est pourquoi l'équipe a été complétée de plusieurs collaborateurs, tous titulaires d'un diplôme de niveau élevé de droit et, pour certains, bénéficiant d'une expérience professionnelle confirmée. Je considère à ce propos que disposer de l'expertise propre à une équipe dédiée, distincte de celle des professionnels est la condition nécessaire de mon indépendance. Cela me permet d'apprécier, en droit comme en équité, les litiges qui sont soumis à la médiation, en m'appuyant sur

les pièces fournies par chacune des parties et leurs arguments, mais sans être dépendante de leurs appréciations juridiques. Toutefois, comme chacun le sait, le droit est évolutif, souvent affaire d'interprétation ; il arrive aussi qu'il ne soit pas « juste » ou qu'il ne permette pas, à lui seul, de traiter tous les litiges. Ainsi, j'exerce ma propre liberté de jugement pour formuler des propositions équitables en tenant compte des circonstances propres à chaque situation qui m'est soumise.

► Augmenter la part des dossiers recevables

en assurant une communication plus soutenue avec les professionnels de façon à faire diminuer les trop nombreuses saisines n'ayant pas été traitées en préalable par les services réclamations. En trois ans, cette part des dossiers répondant aux critères légaux a effectivement augmenté pour atteindre désormais environ 40% des dossiers reçus. J'ai noté que les progressions les plus importantes émanent d'établissements où le service réclamation est positionné comme le coordinateur du traitement de tous les litiges, relevant de tous les métiers de la Banque de détail, évitant ainsi le labyrinthe que doivent emprunter de nombreux consommateurs pour trouver réponse à leur différend.

Les litiges portant sur les moyens de paiement ont fortement augmenté

Si les nouveaux modes de consommation induits par le recours grandissant aux commerces en ligne semblent devoir perdurer après la pandémie, manifestant une plus grande aisance des consommateurs dans le maniement de nouveaux outils et dans l'exploitation de ces canaux de distribution « à distance », on relève néanmoins une poussée parallèle des escroqueries et la multiplication de faux sites. Les nouvelles techniques d'hameçonnage des fraudeurs se sophistiquent davantage et aboutissent à faire participer les victimes à leur propre dépouillement.

Dans le même temps, les mesures prises par les banques pour sécuriser les paiements et prévenir les fraudes se sont renforcées : avant même l'échéance fixée en mai 2021, la plupart des grands réseaux avaient entrepris de

doter une part importante de leur clientèle de systèmes d'authentification forte, répondant aux exigences de la DSP2¹. Le processus s'est également engagé dans les banques en ligne. On a pu commencer à en voir les effets : en résumant de façon un peu abrupte et simplificatrice, j'ai constaté de moins en moins de fraudes inexplicables... et de plus en plus d'escroqueries. Je rappelle que celle-ci est définie à l'article 313-1 du Code pénal comme « *le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses, de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge.* »

Je souligne ici que ces escroqueries sont très souvent la conséquence de pratiques reposant sur l'usurpation d'identité : notamment les démarchages téléphoniques malveillants affichant les numéros d'appel des établissements, dont les victimes sont les clients habituels (spoofing téléphonique) ; mais aussi les techniques consistant à usurper une identité électronique, le plus souvent celle d'un professionnel, qu'il s'agisse d'un logo, d'un nom de domaine, ou d'une adresse électronique. Les escrocs abusent ainsi de la confiance des consommateurs les plus vulnérables, qui leur confient leurs identifiants et les moyens d'accès à leurs espaces bancaires en ligne.

Je déplore qu'un vide juridique perdure : pour le *spoofing* téléphonique, en particulier, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) souligne, en ce qui concerne la possibilité de choisir le numéro de téléphone qui s'affiche sur le téléphone du correspondant que « *la modification de l'identifiant de l'appelant n'ayant pas fait jusqu'à présent l'objet d'un encadrement spécifique, il est actuellement difficile, autant pour les opérateurs que pour les pouvoirs publics, de lutter contre de tels usages* ». Certes, [la loi n°2020-901 du 24 juillet 2020](#), vise à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux ou *spoofing* téléphonique ; l'article L44 du Code des postes et des communications électroniques, complété par cette loi, impose en effet des diligences aux acteurs :

1. Directive sur les services de paiement.

- notamment qu'une obligation de filtrage soit mise à la charge des opérateurs de communications électroniques, concernant les appels émis depuis un territoire en dehors de l'Union Européenne et qui souhaiteraient afficher un identifiant français ;
- ainsi que l'obligation pour lesdits opérateurs de « s'assurer que, lorsque leurs clients utilisateurs finaux utilisent un numéro issu du plan de numérotation établi par l'autorité comme identifiant d'appelant pour les appels et messages qu'ils émettent, ces utilisateurs finaux sont bien affectataires dudit numéro ou que l'affectataire dudit numéro a préalablement donné son accord pour cette utilisation » et l'authentification des numéros.

Malheureusement, ces deux mesures n'entreront en vigueur qu'en juillet 2023.

- En revanche une obligation de filtrage est entrée en vigueur 3 mois après la promulgation de la loi, pour les opérateurs qui se doivent « d'empêcher l'émission, par leurs clients utilisateurs finaux situés en dehors du territoire de l'Union européenne, d'appels et de messages présentant comme identifiant d'appelant des numéros issus du plan de numérotation établi par l'autorité. Ils doivent interrompre l'acheminement de certains appels ».

A ce stade, je ne peux que prendre acte de ces délais et recommander aux professionnels de la Banque de tout mettre en œuvre pour alerter leurs clients et les mettre en garde contre de tels agissements. Je constate d'ailleurs avec intérêt que les recommandations que j'avais faites l'an dernier, consistant à suggérer de mettre en place, en prévention des fraudes, des systèmes automatiques de repérage des opérations problématiques (atypiques, répétitives, de montants inhabituels etc.) sont suivies d'effet : de plus en plus d'escroqueries sont ainsi bloquées, par exemple après la deuxième opération jugée douteuse ; les contrôles se sont renforcés, limitant autant que possible le préjudice financier des victimes, souvent naïves.

Les différends plus « classiques » ont concerné essentiellement les préoccupations habituelles de la clientèle : besoin de clarté, d'explications, de réponses rapides et exhaustives, d'accompagnement.

Je constate en premier lieu que si le service de mobilité bancaire semble être bien connu et utilisé par les banques et leurs clients, il demeure des sujets d'irritation et de litiges consécutifs à la clôture trop rapide des comptes auprès de la banque de départ, alors que des opérations peuvent encore intervenir au débit. A plusieurs reprises, j'ai aussi constaté un délai de réaction trop important de grands facturiers ou d'émetteurs de virements créditeurs (employeur, organismes versant des allocations...), générant des incidents de paiement auprès de la Banque de départ et des incidents d'alimentation auprès de la Banque d'accueil.

Le transfert de certains produits d'épargne continue de poser quelques problèmes ; il s'agit notamment du transfert du PEA, lorsqu'il contient des titres non-côtés, pour lesquels les délais de vente et de réinvestissement sont très précis et sources de difficultés entraînant parfois la clôture réglementaire. Le Plan d'épargne logement donne lieu à des clôtures parfois intempestives mais aussi motivées par l'insuffisance d'alimentation, le transfert effectué d'une banque à l'autre ayant fait « sauter » l'un des versements périodiques. Ce sont ces événements qui révèlent que l'accompagnement de la clientèle a pu être lacunaire.

En matière d'assurance emprunteur, j'observe à nouveau la quasi-disparition des problèmes de substitution ; en revanche, comme l'an dernier, le niveau des couvertures assurées dans la durée devient un sujet de préoccupation (baisse des quotités par têtes, absence de l'invalidité partielle, interruption précoce de la couverture ITT). Je relève aussi des différends sur l'interprétation des clauses de certains contrats, quelques assureurs confondant l'éligibilité à la garantie ITT au moment de l'adhésion et la condition de prise d'effet de ladite garantie, lorsque l'emprunteur a perdu son emploi. Dans de tels cas, relevant plutôt de la médiation de l'assurance, je considère toutefois que lors-

qu'il s'agit d'un contrat groupe proposé par la Banque, celle-ci est co-responsable du manque de clarté de la clause disputée, qu'elle ne pouvait pas méconnaître ; le litige doit alors être résolu au bénéfice de l'emprunteur, charge au banquier et à l'assureur du groupe de faire le nécessaire.

Je remarque que les dossiers concernant les personnes vulnérables – mineurs comme personnes âgées – continuent de progresser ; mais ils ne touchent que très rarement aux pratiques commerciales :

- peu de mises en cause au titre d'un éventuel défaut de conseil ou de l'inadéquation des produits. En pratique, je constate que, très majoritairement, les placements commercialisés auprès des seniors par les Banques l'ont été avant l'âge de la retraite et que les réallocations entre produits ont été effectuées avant le 70^{ème} anniversaire. Les litiges concernant les épargnants âgés portent plutôt sur l'exécution des contrats et notamment sur les rachats partiels des produits d'assurance-vie, nécessitant des éclairages sur les supports à privilégier, ainsi que des informations sur la fiscalité applicable et les modalités de perception des prélèvements sociaux, pour que leurs choix soient faits en bonne connaissance des impacts fiscaux et financiers.
- En revanche, l'accès incontrôlé (incontrôlable) aux services de banque en ligne par les proches de ces clientèles ou par leurs connaissances, avec des dégâts parfois considérables (vidages de livrets des enfants lors des séparations, utilisations des opérations en ligne par les proches des personnes âgées...) reste un sujet de préoccupation. Hormis pour les comptes d'épargne non disponibles, encore protégés par le formalisme requis des instructions des épargnants, la procuration bancaire « à l'ancienne » sur les comptes à vue et les livrets de ces personnes n'a plus beaucoup de sens à l'heure où toute opération peut être faite à distance par une personne non-mandataire et aussi, lorsqu'il y a un mandat, par le mandataire sans que puissent être tracés distinctement les mouvements effectués par lui-même ou par le mandant. L'une des recommandations que j'énonce

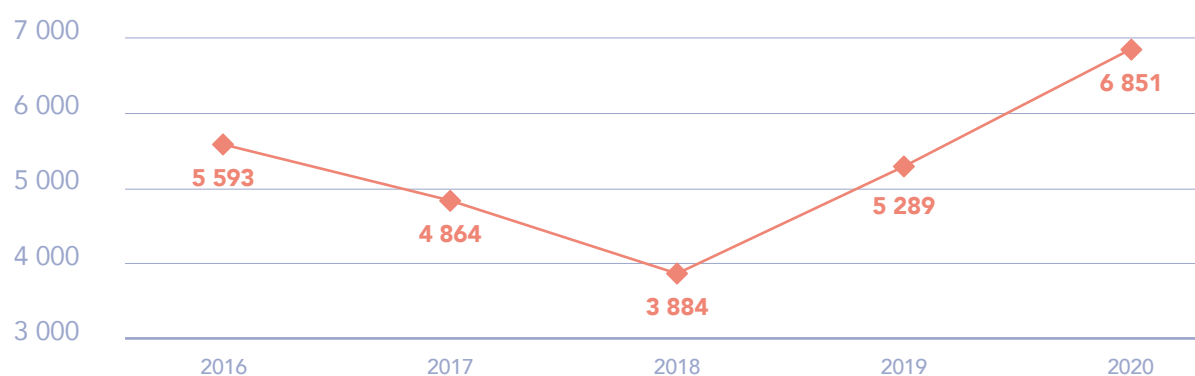
dans les conclusions de ces médiations est de doter les mandataires d'un accès distinct aux espaces en ligne des personnes dont ils ont la procuration, et que le champ de cette procuration soit limité autant que possible aux comptes directement utiles à la personne mandante. En outre, sans même avoir besoin d'une mesure de protection familiale, il n'est pas inadéquat de proposer d'encadrer voire de restreindre, en accord avec elles et leur famille, les opérations à distance que peuvent effectuer les personnes vulnérables (montants plafonds, type de compte, type d'opérations etc.), pour améliorer leur sécurité.

Je souhaite enfin souligner la progression des litiges relatant des incivilités de la part de certains clients ; dans le contexte sanitaire que nous avons connu, il n'est pas anodin de relever que les collaborateurs des banques, en ligne ou en agence, sont restés à la disposition de leur clientèle et se sont parfois trouvés exposés à des gestes ou des propos inadmissibles conduisant à des signalements à la police. Dans de pareils dossiers, j'ai rappelé les règles de civilité et dans les cas extrêmes, j'ai considéré que la demande du consommateur mécontent ne pouvait être satisfaite par la médiation. ♦

Les chiffres clefs de la médiation en 2020

► Les demandes de médiation reçues en 2020

6851 demandes de médiation sont parvenues à la médiatrice en 2020

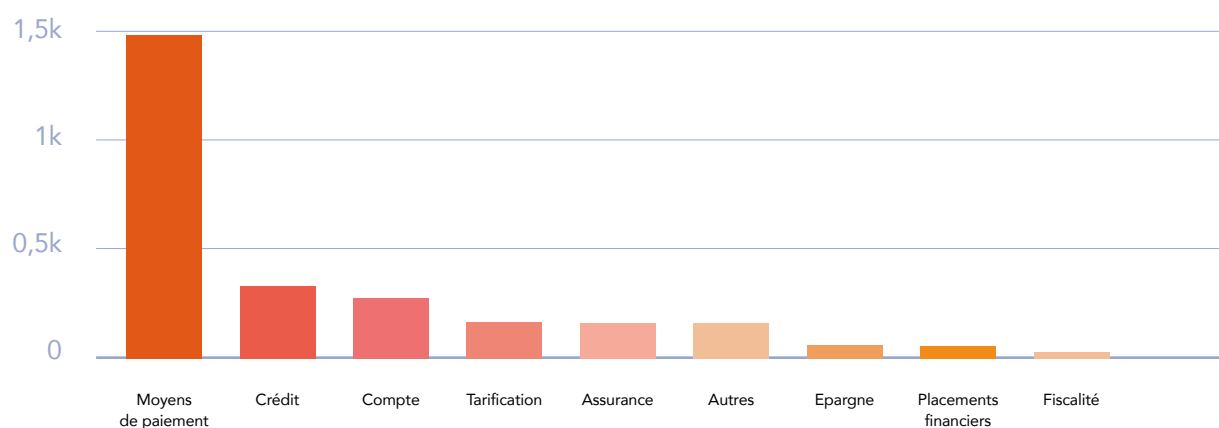


Cette croissance s'explique par :

- l'accueil régulier de nouveaux adhérents ayant une forte implantation territoriale,
- les fraudes et les escroqueries ; en 2019, 40% des dossiers recevables étaient des dossiers de fraude. Ce chiffre bondit à 55% en 2020.

► Les sujets sur lesquels les consommateurs ont saisi la Médiatrice

Les thèmes des dossiers recevables montrent une forte augmentation des dossiers de fraude :



Année	Dossiers recevables	Dossiers recevables hors fraude	Dossiers recevables de fraude
2019	1 977	1 176	801
2020	2 683*	1 216	1 467

* Ce chiffre prend en compte des dossiers reçus en 2019 pour lesquels l'analyse de la recevabilité est intervenue en 2020.

L'augmentation de 36% du nombre de dossiers recevables en 2020 est quasi exclusivement liée aux fraudes et escroqueries. Le nombre de demandes recevables hors fraude est stable.

► Quelles sont les demandes de médiation traitées par la Médiatrice ?

50% des dossiers reçus ne répondaient pas aux conditions posées par la loi et ne pouvaient donc pas être traités par la médiatrice.

La médiatrice ne peut traiter que les dossiers qui respectent les critères de l'article L612-2 du Code de la consommation :

- 1 Le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat (en 2020, 3 303 dossiers n'ont pas satisfait ce critère).
- 2 La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive (en 2020, 4 dossiers n'ont pas satisfait ce critère).
- 3 Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal (en 2020, 42 dossiers n'ont pas satisfait ce critère).
- 4 Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel (en 2020, 28 dossiers n'ont pas satisfait ce critère).
- 5 Le litige entre dans son champ de compétence (en 2020, 53 dossiers n'ont pas satisfait ce critère).

32 dossiers ne relevaient pas la médiation de la consommation et sont donc inéligibles à cette médiation.

Ce sont 3 430 dossiers, soit presque 50%, qui n'ont pu être traités par la Médiatrice car ils ne répondaient pas aux conditions posées par la loi. Ces éléments peuvent paraître contraignants pour le consommateur. Ils sont cependant indispensables, notamment le premier alinéa qui impose une réponse préalable écrite du professionnel. Avant d'avoir recours à la médiation il faut que le professionnel, qui connaît son client, lui adresse une réponse circonstanciée.

En revanche, d'année en année, le chiffre des dossiers recevables qui donneront lieu à un avis de la médiatrice s'améliore : en 2020 39% des dossiers reçus respectaient les critères de l'article L612-2 du Code de la consommation.

Année	Nombre de dossiers recevables	Pourcentage
2017	1 481	30%
2018	1 360	35%
2019	1 977	37%
2020	2 683*	39%

* Ce chiffre prend en compte des dossiers reçus en 2019 pour lesquels l'analyse de la recevabilité est intervenue en 2020.

Amélioration constante de la connaissance du processus de médiation par les consommateurs, grâce à une information plus précise des banques et à un parcours plus fluide des expressions de mécontentement des clients.

L'exemple de la banque en ligne :

Le nombre de dossiers qui remplissent le premier critère de l'article L612-2 du Code de la consommation (saisine préalable du professionnel) est très variable selon les établissements. Les banques en ligne affichent par exemple cette année un taux moyen de 37%, avec de grandes disparités, allant de 21% de dossiers recevables seulement chez certaines à un taux très honorable de 52% chez d'autres.

Les autres causes qui expliquent le refus de la Médiatrice de traiter le dossier qui lui est adressé sont de nature administrative. Il s'agit de 833 dossiers ainsi répartis :

- 390** Dossiers réorientés vers le médiateur compétent
- 274** Doublons
- 61** Dossiers dans lesquels le consommateur ne précise pas le nom de son établissement bancaire
- 24** Interruptions de la procédure par l'une des parties
- 84** Absences de réponse de l'une des parties ne permettant pas de traiter le dossier

► Dossiers résolus par la Médiatrice

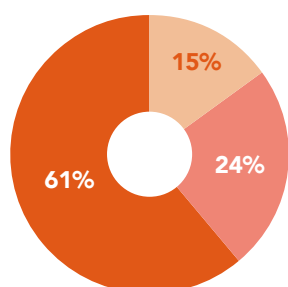
2 475 dossiers ont été résolus en 2020 grâce à l'action de la médiatrice :

- 579 dossiers ont fait l'objet d'un règlement amiable à la suite de la saisine de la médiatrice.
- 1 896 positions ont été transmises aux parties par la médiatrice.

	2019	2020
Nombre de dossiers résolus grâce à l'action de la Médiatrice	1 642	2 475

► Orientation des médiations

730 positions de la médiatrice ont été favorables ou partiellement favorables au consommateur (39% des médiations rendues). Ce chiffre est en légère baisse par rapport à l'année dernière (41,5%), ce qui s'explique par la prééminence des cas d'escroquerie dont sont victimes les consommateurs.



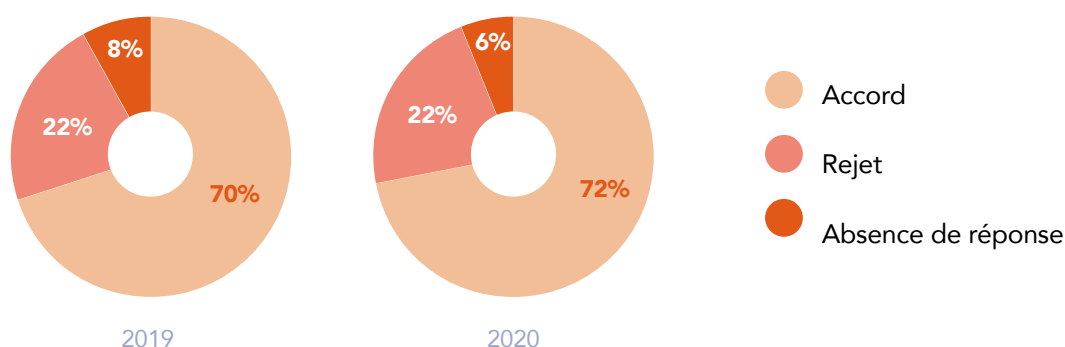
277 Positions favorables aux consommateurs

453 Positions partiellement favorables aux consommateurs

1 166 Positions sans proposition de solution

► Accord ou rejet des banques face aux propositions de la Médiatrice

Les banques acceptent plus souvent les propositions de la médiatrice favorables ou partiellement favorables aux consommateurs.



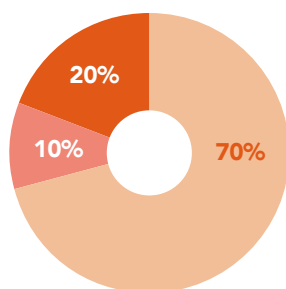
Le taux d'acceptation par les banques des propositions favorables ou partiellement favorables à leurs clients passe de 70% en 2019 à 72% en 2020.

Le taux de rejet par les banques de ces propositions en faveur du consommateur est stable à 22% et les absences de réponse sont en baisse, passant de 8% à 6% en 2020.

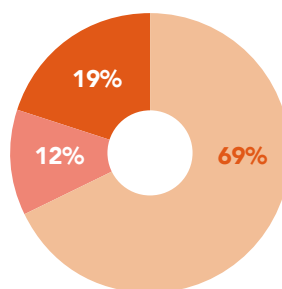
► Accord ou rejet des consommateurs face aux propositions de la Médiatrice

Acceptation par les consommateurs des propositions de la médiatrice qui leurs sont favorables ou partiellement favorables :

Global :
Propositions favorables et partiellement favorables aux consommateurs



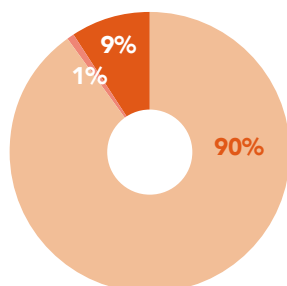
2019



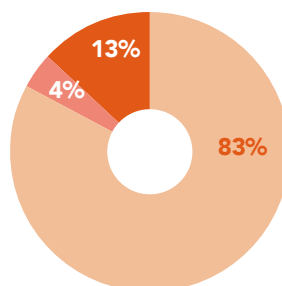
2020

● Accord
● Rejet
● Sans réponse

Détail :
Propositions favorables aux consommateurs



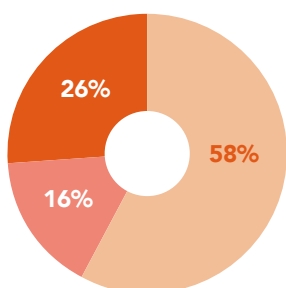
2019



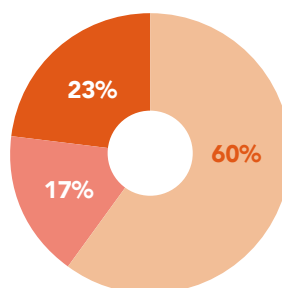
2020

● Accord
● Rejet
● Sans réponse

Détail :
Propositions partiellement favorables aux consommateurs



2019



2020

● Accord
● Rejet
● Sans réponse

Grâce à un effort de pédagogie continue, les clients acceptent mieux que l'année dernière les propositions qui ne satisfont que partiellement leurs demandes.

Par contre, ils acceptent moins souvent celles qui répondent à toutes leurs demandes. Il nous semble que cette évolution qui peut paraître paradoxale est liée à l'application de la réglementation sur l'accès aux juridictions qui impose dorénavant un passage par la médiation pour les petits litiges. Certains consommateurs veulent passer par les tribunaux, même après avoir obtenu satisfaction en médiation. Par ailleurs, certains consommateurs, à la lecture de la proposition de la médiatrice, souhaitent obtenir davantage, soit en ajoutant des éléments de faits pour tenter d'obtenir plus, soit en élargissant leur demande à des sujets qui ne figuraient pas dans la saisine initiale.

► Les enjeux financiers

Les enjeux financiers sont de plus en plus importants :

	Nombre de dossiers en fonction des demandes des consommateurs	Nombre de dossiers en fonction des propositions de la médiatrice
Sans estimation financière	131	
Inférieur à 500€	477	390
De 500€ à 1 000€	407	123
De 1 000€ à 5 000€	705	170
De 5 000€ à 10 000€	116	26
Supérieur à 10 000€	197	21
Inconnu	650	

► Les délais de traitement

Les temps de traitement des dossiers sont en constante amélioration :

En moyenne, chaque consommateur a reçu une première réponse 12 jours après réception de sa demande.

Le temps de traitement des dossiers par la médiatrice, une fois le dossier complet, est de 104 jours (116 en 2019).

Cas pratiques

RÈGLES DÉTERMINANT LE TRAITEMENT D'UN DOSSIER PAR LA MÉDIATRICE



► La recevabilité du dossier est encadrée par des critères stricts



Malika

Les faits

Dans le cadre d'un achat de véhicule, Monsieur X émet un virement SEPA le 27 novembre 2020 auprès de son agence pour un montant de 18 500 euros au profit d'un bénéficiaire basé aux Pays-Bas. Le 8 décembre, le client se rapproche de son agence et sollicite l'annulation de son virement au motif qu'il serait victime d'une escroquerie.

Une tentative de retour des fonds est initiée par la banque le 9 décembre 2020, laquelle se révèle infructueuse. Monsieur X saisit alors le service réclamation pour obtenir le remboursement des fonds perdus. N'obtenant pas satisfaction, il sollicite une médiation.

A la réception de la demande de médiation, **l'établissement bancaire conteste la recevabilité de la demande du client, au motif que toutes les démarches possibles pour le retour des fonds ont déjà été entreprises par leurs services.** Il m'informe qu'il ne peut être répondu favorablement à la demande du client et que par conséquent la médiation est sans issue et donc inutile. Il invite le client à se rapprocher de la justice afin de poursuivre le bénéficiaire dudit virement.

Analyse de la recevabilité

La recevabilité d'un dossier de médiation relève de l'article L612-2 du Code de la consommation, qui liste 5 situations pour lesquelles le médiateur ne peut traiter le dossier : aux termes de l'article L 612-2 du Code de la Consommation, il faut que le consommateur ait fait une réclamation écrite auprès du professionnel, depuis moins d'un an ; que sa demande ne soit pas infondée ou abusive ; que le litige ne soit pas déjà examiné ou en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal, enfin que le litige entre dans le champ de compétence du médiateur.

Concernant le champ de compétence de la médiation, les informations sont disponibles sur le site <https://lemediateur.fbf.fr/la-mediation/quest-ce-que-la-mediation-bancaire/>

La Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), l'autorité qui agréé et contrôle les médiateurs de la consommation est très ferme sur cette question indiquant que **l'examen de la recevabilité relève de la seule compétence du médiateur de la consommation.**

Les demandes de médiation portant sur une question dont le professionnel estime qu'elle est sans solution peuvent tout à fait être déclarées recevables, le législateur n'ayant pas prévu ce cas dans la liste limitative de l'article L 612-2 du CMF.

On peut d'ailleurs noter que, pour que je puisse déterminer si la situation est effectivement sans solution, je n'ai pas d'autre choix que de traiter le dossier au fond. D'ailleurs, en 2020, dans 61% des cas j'ai rendu une position dans laquelle je ne propose pas de solution aux parties. Considérant que la Banque a respecté la réglementation et n'a pas causé directement un préjudice au consommateur, je présente mon analyse sous la forme la plus pédagogique possible.

Les conclusions de la Médiatrice

L'article L 612-2 du Code de la consommation liste, de façon limitative, les critères de non-recevabilité que le médiateur de la consommation doit appliquer à chaque dossier qui lui est soumis. Ainsi, **la recevabilité d'un dossier n'est pas liée à son résultat, ni à la possibilité ou non de faire une réelle proposition : il s'agit d'un droit ouvert aux consommateurs.**

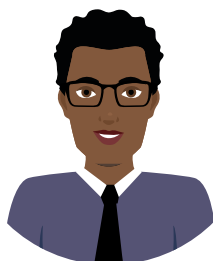
Il convient donc de distinguer la notion de recevabilité d'un dossier du fond du dossier.

En l'espèce, ce dossier est bien recevable. ♦

FRAUDES ET ESCROQUERIES



► Escroquerie aux chèques remis à l'encaissement : cas dit de « la mule active »



Frédéric

Les faits

Monsieur X rencontre sur internet une personne qui lui indique que, ne disposant pas de compte bancaire en France, elle ne peut encaisser de chèque à son nom. **Elle lui demande de bien vouloir lui rendre ce service en encaissant un chèque sur son compte et ensuite de lui restituer les fonds par virement sur un compte à l'étranger** (situé dans la zone euro), **en échange de la conservation d'une partie de la somme** (sorte de commission).

Ayant récupéré ce chèque et l'ayant déposé sur son compte Monsieur X, procède, comme convenu, à un virement en conservant une partie du crédit en compte.

Ce chèque étant revenu impayé, Monsieur X reproche à sa banque d'avoir crédité le montant du chèque sans s'être assuré de son règlement définitif.

L'établissement bancaire refuse tout remboursement au motif que ses conditions générales

précisent expressément que, lors d'une remise de chèque sur un compte, son montant est porté immédiatement au crédit du compte, sous réserve du paiement définitif, ce qui signifie que, si le chèque revient impayé, le compte crédité est alors automatiquement débité du montant de celui-ci. Monsieur X décide alors de faire appel à la Médiation.

L'analyse de la Médiatrice

De prime abord, les faits énoncés par Monsieur 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. En revanche il me revient d'examiner si la banque a une quelconque responsabilité dans l'opération exécutée.

Il est d'usage qu'une banque crédite immédiatement au compte de son client le chèque déposé à l'encaissement par celui-ci. Si le chèque revient impayé la banque procède au débit du compte pour son montant. En effet en créditant le compte de son client avant encaissement du chèque la banque consent une avance, dont elle peut toujours obtenir le remboursement. Cet usage dénommé encaissement d'un chèque « sous réserve de bonne fin » a été confirmé par la Cour de Cassation. Il est donc parfaitement régulier.

J'ai relevé que Monsieur X ne pouvait ignorer les règles de cet encaissement « sous réserve de bonne fin » avec possibilité de contre passation en cas de retour impayé de la banque tirée.

En effet dans les conditions générales de la convention de compte qui lie Monsieur X à sa banque j'ai noté qu'il est clairement stipulé à l'article remise de chèques que « *le montant de la remise est porté au crédit du compte du Client dans le(s) délai(s) fixé(s) dans le Guide des conditions et tarifs applicable à chaque catégorie de Clients...* En cas de chèque retourné impayé,

la Banque débite le compte du montant du chèque... La Banque pourra procéder, après crédit en compte, à des écritures de contrepassation sur ce compte à réception de tout impayé ». Par conséquent il m'est apparu qu'en procédant à un virement, dès la remise à l'encaissement du chèque, Monsieur X avait pris un risque qu'il ne saurait avoir méconnu.

Les conclusions de la Médiatrice

J'ai donc considéré que la contrepassation liée à un encaissement, sous réserve de bonne fin, du chèque litigieux, rejeté pour vol, était bien opposable à Monsieur X, le chèque remis à l'encaissement ayant toutes les apparences d'un chèque régulier.

J'ai en outre attiré l'attention de Monsieur X sur **le danger de ce type d'escroquerie**, qui tend à se répandre sur les réseaux sociaux, **consis-**

tant à « appâter » une personne naïve à la recherche d'emploi ou d'argent **en lui proposant une sorte de « commission de service » liée à l'encaissement par ses soins de chèques frauduleux ou volés** et le reversement d'une partie des fonds sous une autre forme (espèces) ou par un autre moyen (virement). La participation à l'escroquerie de la personne ayant encaissé le chèque lui fait perdre tout droit à un quelconque remboursement.

J'ai en outre relevé que, le cas échéant, si le chèque avait été payé, Monsieur X se serait rendu complice, avec toutes les conséquences que cela peut entraîner, d'une opération de camouflage du bénéficiaire réel de sommes encaissées par chèque, empêchant sa banque comme celle sur laquelle le chèque était tiré, mais aussi la banque destinataire de son virement, de satisfaire à ses obligations de vigilance. ◆

► **Escroquerie aux chèques remis à l'encaissement : cas dit de la « mule passive »**

Les faits

Monsieur Y convient d'une rémunération avec une personne rencontrée sur internet qui lui demande son RIB afin de lui faire parvenir cette somme. Puis, **cet inconnu l'informe que, par erreur, il a « envoyé » une somme supérieure à celle qui était convenue et il lui demande de lui restituer le trop-perçu** par virement, en lui transmettant son propre RIB.

Monsieur Y, qui constate l'existence de la provision correspondant au montant attendu sur son compte, effectue le jour même le virement de retour du trop-perçu. Il est ultérieurement

informé que son compte fait l'objet d'une position débitrice. En effet le crédit en compte qu'il avait constaté correspond, non pas à un virement, mais au dépôt d'un chèque revenu impayé.

S'étant aperçu que ce chèque avait été déposé dans une agence située dans un autre département, et sans qu'il soit à l'origine du dépôt de chèque, **Monsieur Y demande à sa banque de le rembourser de son préjudice au motif que son endos ne figure pas sur le chèque encaissé.** De son côté, son établissement bancaire fait valoir que le préjudice subi par Monsieur X découle uniquement des agissements frauduleux dont il a fait l'objet et qu'il ne saurait aucunement en être tenu responsable. En effet les conditions générales de la banque prévoient que, lors d'une remise de chèque sur un compte, son montant est porté immédiatement au crédit de celui-ci, sous réserve du paiement définitif, la banque procédant au débit du compte pour le montant du chèque, si celui-ci revient impayé.

Monsieur Y décide alors de faire appel à la Médiation.

L'analyse de la Médiatrice

De prime abord, les faits énoncés par Monsieur Y semblent être constitutifs d'une escroquerie, c'est-à-dire d'une tromperie entre deux personnes. 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. J'examine seulement si la banque a une quelconque responsabilité dans l'opération exécutée.

Ceci posé, je rappelle que conformément à l'article L131-19 du code monétaire et financier, le banquier récepteur d'un chèque est tenu de vérifier la régularité apparente de l'endos apposé sur le titre. En d'autres termes **il appartient à l'établissement bancaire qui procède à l'encaissement de s'assurer que les signatures du remettant et de l'endosseur correspondent, même si le chèque est déposé en « libre-service » dans une autre agence.**

Outre le fait qu'il conteste avoir opéré cet endos, j'ai relevé que Monsieur X ne réside pas à proximité de l'agence bancaire où le chèque avait été déposé. Force est donc de constater que lors de l'encaissement de ce chèque, l'endos n'a pas été contrôlé. Certes dans ce cas d'espèce, endos régulier ou pas, le chèque n'aurait pu être payé car il avait été volé.

En outre il ne ressort pas clairement des faits si Monsieur X attendait un virement ou le dépôt d'un chèque, ce qui aurait dû l'amener à s'étonner que le montant de ce chèque apparaisse sur son compte sans qu'il l'ait endossé ; dans sa banque, lors du dépôt d'un chèque figurent sur l'extrait de compte les mots : remise chèque.

Les conclusions de la Médiatrice

J'ai considéré qu'il y avait eu **un manquement de la banque à ses obligations réglementaires, qui appelle un geste commercial significatif, au titre de l'absence de vérification de l'endos.** Toutefois j'ai considéré que le déroulement effectif de l'escroquerie ne laissait aucune chance à la Banque de vérifier la régularité dudit chèque auprès de son client, le virement de retour ayant été effectué immédiatement après l'apparition du crédit en compte. Chèque correctement endossé ou pas, il était volé et l'ordre de virement immédiat engageait sans révocation possible l'escroquerie dont Monsieur X était l'acteur, à son insu.

Dans ces conditions, **il n'appartient pas à la Banque de rembourser le détournement de fonds proprement dit,** qui a réellement été autorisé par la victime ; celle-ci doit porter l'affaire en justice pour tenter d'obtenir réparation. ♦

► Opérations frauduleuses sur le compte d'épargne d'un proche via la banque en ligne



Lydia

Les faits

Madame X intervient pour obtenir le remboursement, par la banque, des virements frauduleux effectués à partir du compte de sa mère, via la banque en ligne de son frère qui détient une procuration sur les comptes de sa mère et des comptes ouverts dans le même établissement, alors que celui-ci a fait l'objet d'une escroquerie.

En l'espèce, Monsieur Y a fait l'objet d'un mail de phishing auquel il a répondu en cliquant sur le lien proposé et a communiqué des informations personnelles et confidentielles **permettant à un escroc d'avoir accès à son espace sécurisé en ligne, de rajouter un IBAN et d'effectuer des virements sur les comptes accessibles et**

notamment du livret d'épargne de sa mère vers son compte puis de son compte vers le compte externe nouvellement enregistré.

L'analyse de la Médiatrice

Il convient de rappeler que Monsieur Y détient un mandat qui lui permet d'effectuer des opérations sur les comptes de sa mère et notamment des opérations en ligne.

Par ailleurs, aux termes des articles L.133-3 II et L.133-6 I du Code monétaire et financier, l'opération de paiement est réputée autorisée lorsque l'ordre de paiement émane du payeur qui en donne instruction à son prestataire de services de paiement. En la matière, Monsieur Y a répondu à un mail qu'il a cru en provenance de son établissement mais il nie être à l'origine des opérations contestées.

La réglementation en matière de contestation d'opérations de paiement non autorisées est précisée aux articles L133-16 et suivants du Code monétaire et financier et fait peser la charge de la preuve que l'utilisateur n'a pas préservé la sécurité de ses données de sécurité personnelles et confidentielles, sur le prestataire de service (ici la Banque). L'article L.133-19 du même code prévoit quant à lui que la responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération a été effectuée en détournant, à son insu, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées sauf à démontrer un agissement frauduleux ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L.133-16 et L.133-17. Il appartient à l'établissement bancaire de rapporter cette preuve.

Par ailleurs, en termes de phishing, la Cour de Cassation a développé sur la notion de négligence grave, une argumentation qui fait référence à la notion d'utilisateur normalement attentif. Il convient donc de rechercher si le courriel contient ou non des indices permettant à un utilisateur normalement attentif de douter de sa provenance.

Cette jurisprudence a évolué dans le sens d'une plus grande responsabilisation du client : la responsabilité dans la garde des

données confidentielles ne dépend pas du caractère averti ou non averti du client des risques « d'hameçonnage », ni de sa naïveté ; il doit être recherché s'il existe des faisceaux d'indices qui auraient pu alerter le client sur une éventuelle irrégularité/anomalie, malgré sa bonne foi.

En l'occurrence, au terme d'une analyse approfondie, il apparaît que **Monsieur Y a bien commis une négligence grave en répondant à un mail de phishing qui contenait manifestement des indices pouvant faire douter de sa provenance** et en transmettant des informations personnelles et confidentielles qui ont permis à un tiers malveillant d'accéder à son espace en ligne.

Toutefois, il s'avère que les virements initiés à partir du compte de sa mère et dont Madame X demande le remboursement ont tous été initiés à partir de l'espace personnel de Monsieur Y, son fils, montrant ainsi que **l'accès à ses comptes reposait sur un identifiant commun et des codes identiques à ceux de son mandataire**, ou que l'accès aux comptes du mandant pouvait se faire directement sans réinitialiser d'autres codes personnels.

Or, une partie de ces virements ont été effectués à partir du LDD de cette dernière vers un compte dont elle n'est pas titulaire. En la matière, il convient de rappeler que **seuls les virements d'un livret d'épargne vers un compte ouvert au nom du titulaire de ce livret, sont autorisés par la réglementation de l'épargne**, hormis les opérations listées par ladite réglementation et reprises dans les conditions générales du livret en vigueur dans chaque banque. Ainsi, le fait de laisser toute possibilité d'effectuer, à partir d'un livret d'épargne, un virement vers un compte externe, au bénéfice d'une tierce personne, est un manquement grave à la réglementation, engageant la responsabilité de l'établissement bancaire.

Les conclusions de la Médiatrice

Compte-tenu de la négligence grave qui a été relevée, il apparaît, en premier lieu, que les sommes détournées sur le compte de Monsieur Y ne relèvent pas d'une responsabilité de la Banque.

Par contre, **la banque ayant laissé ouverte la possibilité d'effectuer un virement externe à partir d'un livret d'épargne, alors que cette opération est strictement encadrée, a commis un manquement à la réglementation** : j'ai considéré qu'il fallait proposer une indemnisation du préjudice de la mère de Monsieur Y.

► Fraude par suite d'un détournement de la ligne de téléphone mobile



Céline

Les faits

Monsieur X souhaite obtenir le remboursement de deux virements intervenus au débit de son compte, pour un montant total de 4 200 euros, sans qu'il en soit à l'origine. Monsieur X a découvert qu'à la même période, une tierce personne avait acheté et installé à son insu une carte SIM virtuelle auprès de son opérateur téléphonique, **usurpant ainsi sa ligne de téléphone portable pour passer des appels et utiliser la connexion à internet à partir d'un pays étranger**. L'opérateur de Monsieur X ayant reconnu l'impossibilité manifeste pour ce dernier de se trouver dans le pays en question, a procédé à l'annulation de sa facture.

Concernant l'accès aux comptes personnels du mandant par les mêmes identifiants et codes que ceux du mandataire, on peut relever qu'il s'agit d'une procédure critiquable qui ne permet pas d'assurer la protection du mandant. On peut ajouter en complément et sur un plan de principe, que cette gestion de codes identiques n'offre pas aux ayants droits des personnes vulnérables la clarté requise en termes de suivi et de reporting des opérations en ligne initiées par le mandataire. ♦

Monsieur X sollicite donc le remboursement des virements litigieux auprès de sa banque qui le lui refuse au motif que **les opérations ont été validées par suite de l'activation et de l'installation sur son mobile d'un service digital d'authentification forte** proposé par la banque pour sécuriser diverses opérations bancaires de ses clients, et que l'ajout de l'IBAN a été validé par un code envoyé par SMS sur le numéro de téléphone portable enregistré dans sa base clients depuis plusieurs mois au nom de Monsieur X. Ce dernier conteste avoir initié les virements sur son espace personnel de banque en ligne, et réfute ladite installation du service d'authentification forte et la validation de l'ajout du virement puisqu'il n'avait pas reçu les SMS évoqués par la banque.

L'analyse de la Médiatrice

Il résulte de la réglementation en matière de contestation d'opérations de paiement non autorisées que **le client doit prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées**, lesquelles sont définies comme des données confidentielles fournies au client par sa banque à des fins d'authentification, telles que les codes d'accès à la banque en ligne, ou les codes de validation reçus par SMS. Par ailleurs, le client ne supportera pas les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées sauf si elles résultent d'un agissement frauduleux de

sa part, ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations d'assurer la sécurité de ses données de sécurité personnalisées, dont la banque doit apporter la preuve pour s'exonérer du remboursement des opérations contestées.

De plus, la réglementation en matière d'authentification d'opérations de paiement ayant évolué par suite de la Directive Européenne dite DSP2 applicable depuis le 14 septembre 2019 en ce qui concerne les mesures de sécurité dite d'authentification forte, il apparaît que le client ne sera pas remboursé si l'opération contestée a été authentifiée selon un procédé digital d'authentification forte vérifiant l'identité du donneur d'ordre.

Il m'est apparu que **Monsieur X n'avait pas été le réel destinataire des SMS permettant d'installer le dispositif d'authentification forte et de valider l'ajout de l'IBAN du bénéficiaire des deux virements contestés.** La banque n'apportait aucun élément prouvant que c'était

bien Monsieur X qui s'était connecté sur son espace personnel de Banque en ligne pour installer son procédé d'authentification forte sur son smartphone et initier les virements frauduleux après l'ajout de l'IBAN du tiers malveillant.

Les conclusions de la Médiatrice

Ainsi, sans m'expliquer comment le tiers malveillant avait eu connaissance des données personnalisées de sécurité de Monsieur X, sans que ce dernier les lui divulgue même involontairement, j'ai considéré que **la banque n'apportait pas la preuve de la négligence grave de son client dans la réalisation de la fraude dont il avait été victime, dans la mesure où ce dernier apportait la preuve que sa ligne téléphonique avait été détournée à son insu.**

J'ai conclu au remboursement intégral des virements par la banque et lui ai préconisé de faire valoir la responsabilité de l'opérateur dans le détournement de la ligne ayant permis la fraude. ♦

► Fraude au salarié d'un établissement bancaire



Sandie

Les faits

Madame X souhaite obtenir le remboursement de cinq opérations intervenues au débit de son compte bancaire pour un montant total de 2 188 euros. **Elle a été contactée par voie téléphonique par un tiers se présentant**

comme un salarié du service fraude de son établissement bancaire, qui l'a informée que des opérations inhabituelles se présentaient au débit de son compte. Face à l'inquiétude de Madame X, le prétendu préposé de la banque s'est montré calme et rassurant en rappelant toutefois à Madame X qu'il était nécessaire de réagir rapidement afin d'annuler ces débits. Afin de procéder à l'annulation de ces derniers, le tiers a précisé à Madame X qu'elle devait lui communiquer, en direct, les « codes d'annulation » réceptionnés par SMS sur son mobile. En confiance, Madame X reconnaît qu'elle a communiqué lesdits codes à cinq reprises. Le lendemain, Madame X a constaté le débit de cinq opérations qu'elle pensait avoir annulées la veille. A ce titre, elle sollicite le remboursement des sommes débitées frauduleusement de son compte bancaire.

L'analyse de la Médiatrice

Les faits énoncés par Madame X semblent être constitutifs d'une escroquerie prenant la forme d'un *vishing* qui relève donc du droit pénal. Il me revient d'apprécier l'éventuelle responsabilité de la banque dans l'opération contestée.

Le *vishing* (variante du *phishing*) est une technique utilisée par un tiers malveillant pour obtenir frauduleusement des informations confidentielles via un appel téléphonique. Cette technique peut conduire certaines personnes à divulguer, d'elles-mêmes, leurs coordonnées bancaires personnelles et confidentielles. Celles-ci sont ensuite utilisées à leur insu.

J'ai donc pris bonne connaissance de la jurisprudence actuelle en matière d'hameçonnage. Par analogie, j'applique la jurisprudence susmentionnée au *vishing*, c'est-à-dire à l'hameçonnage téléphonique : la négligence grave pourra être retenue contre un client en cas de manquement aux obligations résultant notamment de l'article L.133-16 du Code monétaire et financier, s'il communique délibérément ses données de sécurité personnelles et confidentielles à un tiers. En outre, 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 données de sécurité personnalisées* » (art. L133-16 du Code monétaire et financier).

Les conclusions de la Médiatrice

En l'espèce, Madame X pensait procéder à l'annulation des débits en cours, toutefois à **la lecture des SMS réceptionnés, j'estime qu'elle aurait pu être interpellée et s'interroger** dans la mesure où elle n'était pas à l'initiative des paiements pour lesquels une validation était requise. En effet, il s'agissait en réalité de **SMS contenant un code 3D Secure dans lesquels le montant de l'opération et le commerçant débiteur étaient bien indiqués à la suite de la mention « pour valider votre achat »**. Il apparaît donc incohérent qu'il lui soit demandé d'annuler certaines opérations par le biais de codes de validation d'opérations. Bien que le tiers se soit présenté à Madame X comme étant un collaborateur de sa banque, ce qui incite à la confiance, j'estime qu'un client normalement diligent et attentif aurait dû être alerté. Ayant reconnu avoir elle-même transmis les codes, elle ne peut prétendre au remboursement par sa banque et devra faire valoir ses droits en poursuivant le fraudeur en justice. ♦

ASSURANCE VIE



► Délai d'exécution d'un ordre de rachat sur un contrat d'assurance-vie



Anne Sophie

Les faits

Monsieur X a demandé le rachat total de son contrat d'assurance-vie. Sans nouvelle de sa banque après plusieurs semaines, il l'a contactée. La banque a alors informé Monsieur X que **l'ordre de rachat n'était pas exécuté** et mis en suspens **car il manquait des informations**, qu'il a alors fournies.

Entre temps, la valorisation du contrat d'assurance-vie de Monsieur X avait augmenté. Une fois l'ordre de rachat exécuté, les fonds issus de ce rachat ont été crédités sur le compte de Monsieur X mais le montant était inférieur à ce qu'il pensait percevoir. Cela s'explique par le fait que la date de valeur liquidative du contrat retenue était proche de la date de la signature de l'ordre. Le contrat avait alors une valorisation plus faible qu'au moment de l'exécution de l'ordre de rachat.

Monsieur X reprochait à sa banque les délais pris à exécuter sa demande de rachat et considérait qu'elle aurait dû retenir la valeur de rachat qui lui était favorable. A ce titre il demandait que lui soit remboursé le différentiel de valeur constaté.

L'analyse de la Médiatrice

Les banques sont tenues à certaines obligations qui peuvent les contraindre à demander à leurs clients des informations complémentaires avant d'exécuter certaines opérations. Ainsi, la banque était légitime à suspendre l'exécution de l'ordre de rachat en attendant d'obtenir les informations complémentaires nécessaires. En revanche, elle aurait dû immédiatement prendre attache avec son client pour lui demander la communication desdits éléments manquants. Or, elle a attendu que son client se rapproche d'elle pour le faire.

Concernant la date de valeur liquidative retenue, celle-ci était conforme aux conditions générales du contrat. Cependant, la banque est tenue à un devoir de conseil. **Comme plusieurs semaines s'étaient écoulées entre la demande de rachat et le recueil des informations complémentaires, la banque aurait pu conseiller à son client de révoquer l'ordre de rachat initial et d'en signer un nouveau afin qu'il puisse bénéficier de l'augmentation de la valorisation constatée.**

Monsieur X a donc perdu une chance de racheter son contrat à meilleur prix. Sur ce point, j'ai rappelé que la réparation du préjudice découlant d'une perte de chance ne peut correspondre à la totalité du montant de l'avantage que la chance aurait apportée en cas de réalisation.

Les conclusions de la Médiatrice

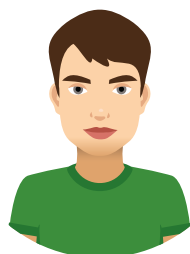
J'ai considéré que la **banque n'avait pas conseillé Monsieur X au mieux de ses intérêts** lors de l'exécution de l'ordre de rachat lui faisant perdre une chance de racheter son contrat à meilleur prix. Les délais de traitement de sa demande de rachat étaient également trop longs.

En conséquence, j'ai proposé comme solution que la banque verse à titre de geste commercial une somme forfaitaire à Monsieur X. ♦

ASSURANCE EMPRUNTEUR



► Le devoir d'information du banquier lors de la souscription d'une assurance emprunteur



Thomas

Les faits

Madame X avait souscrit auprès de sa banque un prêt immobilier sur 20 ans et une assurance emprunteur la couvrant pour les risques de Décès, de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) et d'Incapacité Temporaire Totale (ITT) à 100% jusqu'à la date de fin de son prêt, à savoir le 24 septembre 2023.

A la suite d'un arrêt longue maladie, Madame X a bénéficié d'une prise en charge au titre de la garantie d'Incapacité Temporaire Totale (ITT) jusqu'à la date de son 60^{ème} anniversaire, soit le 31 mai 2021. Néanmoins, ayant été reconnue inapte à toute fonction, Madame X a sollicité son établissement bancaire afin d'obtenir une prise en charge des échéances de prêt au titre de la garantie Invalidité Totale et Définitive (ITD) et ainsi obtenir la réparation de son préjudice au titre du défaut d'information du banquier lors de la souscription d'une assurance emprunteur. La banque a refusé de faire droit à ses demandes.

L'analyse de la Médiatrice

Je rappelle que la formation du contrat d'assurance de prêt suppose le consentement

des parties. Dès lors, **pour qu'un contrat d'assurance soit considéré comme légalement valide, il faut qu'il y ait un consentement sain et sans vice entre le distributeur du produit d'assurance** (la banque qui agit en sa qualité d'intermédiaire d'assurance) **et l'assurée souscripteur** (Madame X).

J'ai relevé que Madame X a bien reçu les informations nécessaires lors de sa souscription et notamment la notice d'information valant conditions générales ainsi que les conditions particulières de son contrat qu'elle a dûment paraphé et signé. En examinant les conditions de la proposition commerciale faite à l'époque de la souscription, j'ai estimé que l'attention de Madame X avait été suffisamment attirée sur le fait **qu'elle n'était pas couverte au titre de la garantie ITD et que la prise en charge de l'ITD cesserait à la date de son 60^{ème} anniversaire**, soit le 31 mai 2021. De plus, j'ai pu constater que la banque a adressé un courrier à Madame X, un an avant son 60^{ème} anniversaire, afin de l'informer que « *la garantie Incapacité Temporaire Totale (ITT) prendrait fin à son 60^{ème} anniversaire et de lui rappeler que la garantie Invalidité Totale et Définitive (ITD) n'était pas proposée dans le contrat d'assurance emprunteur qu'elle avait souscrit avec sa banque en 2003* ».

Les conclusions de la Médiatrice

En conséquence, j'ai considéré que **la banque n'avait pas manqué à son obligation d'information et à son devoir de conseil** lors de la souscription de l'assurance de prêt de Madame X étant donné que celle-ci était parfaitement informée de l'âge limite de couverture pour la garantie ITT et de son absence de couverture au titre de la garantie ITD.

Dès lors, en l'absence de faute de l'établissement bancaire, j'ai estimé conformément aux dispositions du Code civil et du Code des Assurances que Madame X ne peut obtenir de dédommagement au regard du préjudice qu'elle estime avoir subi. ♦

► Responsabilité du banquier distributeur en cas de clause manquant de clarté



Marine

Les faits

Monsieur X avait souscrit en même temps que son crédit immobilier une assurance emprunteur auprès de l'assureur groupe de sa banque et sur conseil de celle-ci. Ayant perdu son travail, il a été en contrat de professionnalisation, puis en incapacité de travail et s'est heurté au refus de l'assureur de prise en charge au titre de la garantie ITT (incapacité temporaire de travail) au motif que cette garantie serait réservée aux assurés qui exercent une activité professionnelle rémunérée (ce qui ne serait pas le cas d'un contrat de professionnalisation ou d'un chômage).

Monsieur X estimant ne pas avoir été informé par sa banque de ces limitations, lui avait demandé la prise en charge des échéances de son prêt pendant la durée de son incapacité totale de travail. La banque avait refusé, estimant que Monsieur X avait été informé des limitations de la garantie dans les notices.

L'analyse de la médiatrice

Je rappelle que **si les litiges portant sur l'exécution des contrats d'assurance relèvent du médiateur de l'assurance, les conditions de commercialisation et notamment l'absence d'information lors de l'adhésion au contrat d'assurance emprunteur proposé par la banque relèvent de ma compétence**. S'agissant d'un contrat groupe, celle-ci est engagée pour

le conseil délivré dans les dispositions proposées à ses clients et emprunteurs, non seulement au titre de la souscription mais aussi de l'exécution de ce contrat dont les clauses ont nécessairement été négociées entre les deux parties (banque et assureur).

L'article 2.3 de la notice précisait que « *cette garantie est réservée aux assurés qui exercent une activité professionnelle rémunérée* ». Cette formulation n'était pas très claire dans la mesure où la référence au terme « réservée » faisait davantage penser à une condition d'adhésion qu'à une condition d'exercice de la garantie. Or en droit comme en équité, en vertu de l'application de l'article L.211-1 du Code de la consommation, **les clauses qui ne sont pas claires doivent s'interpréter dans le sens le plus favorable aux assurés**.

En droit, la rédaction des clauses de mise en œuvre des garanties ne peut exclure la prise en charge en cas de période de sécurisation professionnelle de l'assuré, ce statut régi par l'article L 1233-65 du code du travail étant explicitement réservé aux salariés devant retrouver un emploi rémunéré, et bénéficiant d'ailleurs au cours de leur contrat de sécurisation d'une rémunération en partie supportée par leur ancien employeur. En équité, j'ai considéré que le fait d'être au chômage au moment de l'exercice de ladite garantie ne pouvait être assimilé à l'absence d'activité professionnelle rémunérée.

Les conclusions de la médiatrice

J'ai recommandé que la banque prenne en charge les échéances du prêt pendant la durée de l'incapacité totale de travail de Monsieur X, dans la limite prévue au contrat, en durée comme en montant. Je l'ai également engagée à se rapprocher de l'assureur, la responsabilité de chacune des parties, banque comme assureur, étant engagée. ◆

SURVEILLANCE DES COMPTES



► Responsabilité d'une banque en cas d'opérations de paiement anormales



Ophélie

Les faits

Madame X explique qu'en l'espace de 6 mois, **de nombreux retraits d'espèces ont été effectués par son époux à son insu**. Ces retraits, dont le montant total est conséquent, ont été faits depuis leur compte courant joint et depuis leurs livrets d'épargne. Madame X s'étonne que ces opérations aient été effectuées sans que sa banque ne juge utile de l'alerter ou de la questionner sur ces opérations qu'elle considère comme anormales ; Madame X soulève ainsi un défaut de vigilance de sa banque et souligne que cette absence d'alerte est surprenante dans la mesure où le seuil mensuel des retraits en espèces au-delà duquel les banques ont l'obligation de faire des déclarations automatiques à TRACFIN a été franchi.

L'analyse de la médiatrice

Je me suis assurée, de prime abord, que Monsieur X était en droit d'effectuer des opérations au crédit ou au débit des comptes depuis lesquels les retraits litigieux avaient été débités. Dans un premier temps, il m'a semblé opportun de rappeler que **le principe de non-immixtion impose aux banques ne pas intervenir dans les**

affaires de leurs clients : un banquier n'a pas, en principe, et hormis les cas de soupçons de blanchiment ou de financement du terrorisme, à effectuer de recherches pour s'assurer que les opérations qu'un client souhaite faire sont régulières, non dangereuses pour celui-ci et non susceptibles de nuire injustement à un tiers. J'ai ainsi précisé que la banque n'avait donc pas à s'interroger sur les raisons qui conduisaient Monsieur X à effectuer les opérations considérées.

J'ai indiqué, ensuite, que **le principe de non-immixtion s'articule avec le principe de vigilance** qui incombe au banquier qui doit, dans certaines circonstances bien précises, alerter ses clients et procéder à certaines vérifications pour détecter les anomalies ou irrégularités manifestes. A cet égard j'ai rappelé la position de la Cour de cassation, désormais bien établie en la matière, qui considère que **l'obligation de vigilance à laquelle les banques sont assujetties ne concerne que les anomalies dites apparentes** dont notamment et à titre d'exemple des anomalies dites matérielles (retouches, surcharges sur documents bancaires etc) ou encore des anomalies dites intellectuelles, notamment lorsque des éléments peuvent faire penser à une opération illicite. Tel n'était pas le cas en l'espèce.

J'ai donc estimé que, sans s'immiscer dans les raisons qui pouvaient conduire Monsieur X à ordonner et exécuter lesdites opérations, la banque se devait de procéder à leur bonne exécution – dès lors qu'elle avait reçu des ordres de paiement de la part de Monsieur X – puisque ces opérations ne présentaient ni anomalies apparentes, ni un caractère anormal ou suspect au sens de la jurisprudence, pouvant justifier que l'établissement sursît à leur exécution. De plus, en analysant les pièces, j'ai pris acte que sur la période où les opérations avaient eu lieu, le compte joint des époux X avait été crédité de sommes importantes provenant d'un contrat d'assurance vie ; de sorte que **le montant des retraits semblait être en**

accord avec leurs ressources et conformes au pouvoir dont bénéficiait Monsieur X sur les comptes.

Par ailleurs, j'ai précisé que **l'obligation de vigilance pesant sur les Banques s'inscrivait dans le cadre de la prévention de la lutte contre le blanchiment des capitaux et la lutte contre le terrorisme.** A ce titre, j'ai mis en avant un arrêt de principe de la Cour de cassation (du 28 avril 2004 n°02-15.054) : l'obligation de vigilance imposée aux organismes financiers a pour seule finalité la détection de transactions portant sur des sommes en provenance du trafic de stupéfiants ou d'activités criminelles organisées, de sorte que la victime d'agissements frauduleux ne peut se prévaloir de l'inobservation d'obligations résultant de ces textes pour réclamer des dommages-intérêts à l'établissement financier. Le rapport annuel de la Cour de Cassation de 2004 reprend cet arrêt en expliquant que « *les diligences renforcées prévues par ces dispositions d'ordre public, qui dérogent au principe de non-ingérence, n'ont pas été édictées pour la satisfaction d'intérêts privés ; elles ne relèvent que de la protection de l'intérêt général* ». J'ai donc indiqué, qu'au sens de cette jurisprudence, on ne peut exciper de la réglementation anti-blanchissement un défaut de vigilance d'un établissement bancaire.

► Opérations sur un livret A appartenant à un mineur via la banque en ligne



Lydia

Les conclusions de la Médiatrice

Par conséquent, à l'appui de l'ensemble des observations et au regard du droit bancaire en vigueur, j'ai considéré que la Banque n'avait pas, à mon sens, manqué à son devoir de vigilance. Il ne m'apparaissait donc pas que sa responsabilité puisse être engagée sur ce point.

En fine, la déclaration automatique à TRACFIN évoquée par Madame X fait écho à l'article R.561-31-2 du Code monétaire et financier qui prévoit que les retraits d'espèces dont respectivement le montant cumulé sur un mois civil dépasse une somme de 10 000 euros font l'objet d'une communication au service TRACFIN, que les opérations soient effectuées alternativement ou cumulativement en euros ou en devises. A cet égard, j'ai rappelé qu'en vertu de l'article L.561-18 du code susvisé, la déclaration de soupçon est confidentielle. Il est donc interdit aux personnes assujetties et aux autorités ordinaires de porter à la connaissance du propriétaire des sommes ou de l'auteur de l'une des opérations déclarées ou à des tiers (autres que les autorités de contrôle, ordres professionnels et instances représentatives nationales visées à l'article L. 561-3), l'existence et le contenu d'une déclaration faite auprès de TRACFIN. J'ai également souligné qu'il était interdit de donner des renseignements sur les suites qui ont été réservées à cette déclaration. Le fait de méconnaître l'interdiction de divulgation est légalement punissable (art. L. 574-1). ♦

Les faits

Madame X, en instance de divorce, souhaite l'annulation des opérations effectuées sur le livret A de son fils mineur, par le père de celui-ci, alors que l'établissement bancaire avait été informé par lettre de la situation et du fait qu'elle demandait que toutes opérations sur le compte de son enfant, devaient préalablement recevoir l'accord des deux parents.

Madame X reproche à l'établissement bancaire de ne pas avoir respecté son engagement et de ne pas avoir mis en œuvre les moyens techniques pour bloquer toutes opérations à partir de sa banque en ligne, ce qui a permis à

Monsieur X, en sa qualité de représentant légal, de consulter le compte de son fils et d'effectuer des virements vers son propre compte.

La banque a refusé de faire droit à cette demande et Madame X a saisi la Médiatrice.

L'analyse de la Médiatrice

Il convient de rappeler qu'aux termes de l'article 371 -1 du Code civil, l'autorité parentale est définie comme un ensemble de droits et devoirs ayant pour finalité l'intérêt de l'enfant mineur. Les dispositions des articles 372 et 372-2 du même code prévoient qu'elle est exercée en commun par les père et mère qui sont chacun à l'égard des tiers, réputés agir avec l'accord de l'autre quand il fait seul un acte usuel de l'autorité parentale relatif à la personne de l'enfant.

Les opérations sont regardées soit comme des actes d'administration soit comme des actes de disposition sur le patrimoine du mineur ; elles sont listées à l'article 496 du Code civil. Les premiers sont relatifs à la gestion courante du patrimoine telle que son exploitation et sa mise en valeur. Les seconds engagent de manière durable et substantielle le patrimoine, notamment par la modification de son contenu, la dépréciation significative de sa valeur en capital ou son altération durable. Les premiers peuvent être effectués par l'un ou l'autre des parents alors que les seconds requièrent l'intervention des deux.

L'article 386 du Code civil prévoit que la jouissance légale est attachée à l'administration légale et appartient soit aux parents en commun, soit à celui d'entre eux qui a la charge de l'administration. Plus généralement, lorsque **l'administration légale est exercée en commun, chaque parent est réputé, à l'égard des tiers, avoir reçu de l'autre le pouvoir de faire seul les actes d'administration portant sur les biens du mineur.** En outre chaque parent est bien à même d'utiliser les fonds détenus sur un compte d'épargne ouvert au nom de son enfant mineur, lesquels doivent contribuer à l'entretien et au bien-être de ce dernier. Par ailleurs la Cour de Cassation a, notamment dans son arrêt du 11 octobre 2017 pourvoi n° 15-24946, rappelé le principe déjà établi, selon lequel **la banque**

n'est pas garante de l'emploi des capitaux figurant sur le compte d'un mineur par son administrateur légal. Ainsi, la banque ne peut être tenue pour responsable des faits dommageables effectués par les parents d'un enfant mineur, dans le cadre de leurs pouvoirs.

Les conclusions de la Médiatrice

L'utilisation d'ordre privé de la part d'un seul des représentants légaux, d'une somme significative des fonds présents sur le livret A de son enfant mineur, portant son solde à 10 euros, alors que ces fonds ne semblent pas être utilisés au bénéfice de celui-ci, pourrait être considérée comme un acte de disposition engageant de manière durable et substantielle la valeur de son patrimoine.

La prise en considération de la demande de Madame X de ne permettre aucun mouvement débiteur sur le livret A de son fils sans l'accord des deux parents, aurait dû s'accompagner du blocage de la faculté d'effectuer toute opération en ligne sur les comptes de celui-ci, hormis la consultation du compte. En effet, il appartenait à la banque soit d'instaurer un système de « double signature » pour toute opération sur le livret A, soit d'informer Madame X de son impossibilité à suspendre tout retrait sur ce compte effectué par un seul représentant légal. J'ai considéré que la banque avait engagé sa responsabilité en permettant à Monsieur X d'effectuer des virements à son profit en vidant le livret A de son fils jusqu'à un solde quasi nul, étant entendu que ceci ne venait pas diminuer la responsabilité de ce dernier vis-à-vis de son enfant.

La banque a été invitée à remettre en l'état le solde du livret A. ♦

PARTICULARITÉS DU CHÈQUE



► Le caractère irrévocable de la provision d'un chèque



Ophélie

Les faits

A l'occasion d'une offre promotionnelle, Monsieur X a émis 4 chèques dans l'optique d'une inscription à une salle de sport. Un mois plus tard, le gérant de la salle de sport l'informe que les chèques auraient été volés par le prestataire commercial qui s'occupait de commercialiser l'offre à laquelle il avait souscrit. Monsieur X a ainsi sollicité le remboursement des deux chèques déjà encaissés, toutefois sa demande s'est avérée infructueuse, c'est pourquoi il m'a saisie.

L'analyse de la médiatrice

J'ai jugé intéressant de rappeler qu'un chèque est un instrument de paiement par lequel un émetteur donne l'ordre à sa banque de verser une somme déterminée au profit d'un bénéficiaire et que **l'émission d'un chèque transmet au bénéficiaire la propriété de la provision, laquelle est irrévocable.**

Il m'a, ensuite, paru nécessaire de souligner qu'une fois émis, un chèque est donc en principe irrévocable : l'émetteur d'un chèque est instantanément et définitivement engagé par le titre émis par ses soins. **En raison de cette**

irrévocabilité de la provision, l'opposition au paiement d'un chèque est, en principe, interdite sauf cas prévus par la loi. A ce titre, l'article L.131-35 alinéa 2 du Code monétaire et financier prévoit que l'opposition au paiement d'un chèque n'est admise qu'en cas de perte, vol, utilisation frauduleuse du chèque ou sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire du porteur. Il s'agit d'une liste exhaustive qui ne connaît aucune exception, de sorte qu'un autre motif que ceux susmentionnés ne saurait justifier une demande d'opposition. Par ailleurs, au sens de l'article L.163-2 du même code, toute opposition au paiement d'un chèque fondée sur une autre raison que celle prévue par la loi est assortie de sanction pénale.

En l'espèce, à l'appui des éléments communiqués par les parties, j'ai relevé que le règlement (pour l'inscription à la salle de sport) se faisait au nom des structures dont le gérant de la salle de sport était le propriétaire et qu'ensuite ce dernier reversait une commission au prestataire commercial, commercialisant l'offre. La Banque de Monsieur X m'a précisé que les chèques, objet de la demande de remboursement, avaient bien été émis au bénéfice des structures appartenant au gérant de la salle de sport et n'avaient pas fait l'objet d'une opposition : ils ont ainsi été encaissés au bénéfice de la salle de sport. J'ai également relevé que Monsieur X indiquait les avoir rédigés et les avoir confiés au gérant de la salle de sport ou à tout du moins à son prestataire commercial.

A la suite à ces observations, il m'a semblé opportun de soulever une jurisprudence de la Cour de cassation considérant que **lorsque l'émetteur d'un chèque venait à le remettre à la personne qui en est le bénéficiaire, il ne pouvait prétendre, par la suite, en avoir été involontairement dépossédé.** J'ai également souligné que la Cour de cassation avait retenu que l'article L.131-35 du Code monétaire et financier n'avait pas vocation à s'appliquer lorsque le chèque, remis volontairement, avait

été frauduleusement détourné par un représentant du bénéficiaire. J'en ai ainsi déduit que ces deux chèques ne semblaient pas correspondre à des chèques volés, tel qu'entendu en la matière par la jurisprudence précitée, et ne pouvaient par conséquent être mis en opposition pour vol.

J'ai rappelé qu'un chèque émis est irrévocable à partir du moment où l'ordre est donné à l'établissement bancaire de verser une somme déterminée au profit d'un bénéficiaire identifié et qu'en l'espèce les chèques avaient été volontairement remis par l'émetteur à ce dernier. J'ai ensuite indiqué qu'un chèque ne peut être remboursé s'il a été régulièrement encaissé et qu'il n'a fait l'objet d'aucune opposition. A cet égard, j'ai souligné que l'article L.131-70 alinéa 2 du Code monétaire et financier prévoit l'obligation pour un banquier, s'il y a provision et en absence de toute opposition, de payer tout chèque « *régulièrement assigné sur ses caisses* ». J'ai également précisé que **l'opposition sur un chèque (pour l'un des motifs prévus par la loi) devait intervenir avant l'encaissement d'un chèque et non** après, tel était le cas dans la présente affaire. Enfin, j'ai souligné que Monsieur X avait ainsi donné son consentement à l'opération de paiement à partir du moment où il avait émis les deux chèques, qu'il y avait apposé sa signature et les avait remis entre les mains du bénéficiaire.

Les conclusions de la Médiatrice

En conséquence, en vertu du droit bancaire en vigueur, j'ai considéré que les opérations de paiement avaient en elles-mêmes été régulièrement exécutées et que les chèques avaient été régulièrement encaissés par leur bénéficiaire. Par conséquent il ne m'apparaissait pas que la banque puisse voir sa responsabilité engagée en refusant de procéder au remboursement des deux chèques encaissés. ♦

CLIENTÈLE EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE



► L'offre destinée à la clientèle en situation de fragilité financière



Clara

Les faits

Monsieur X me sollicite pour obtenir une remise gracieuse de frais causés par le rejet de prélèvements sans provision. En effet, Monsieur X a dû faire face à quelques dettes qui ont engendré un compte débiteur et des frais de rejet de prélèvements, le plongeant ainsi dans une situation financière compliquée. **La Banque ne souhaite pas procéder au remboursement de ces frais de rejet de prélèvement au motif qu'ils sont conformes à sa brochure tarifaire.**

L'analyse de la Médiatrice

Dans ce dossier, **au-delà d'une remise gracieuse, je comprends que Monsieur X cherche un accompagnement, une solution afin de faire face à ses difficultés financières.** A ce titre, il me revient d'examiner outre l'application correcte des frais de prélèvement, si **la réglementation relative aux personnes en situation de fragilité financière dite OCF** s'applique ou non et, si oui, si cela a été le cas.

Je constate, en l'espèce, que la réglementation relative au plafonnement des frais a été respec-

tée. Je me dois donc de regarder si l'offre spécifique peut être proposée à Monsieur X. L'OCF permet aux clients en situation de fragilité financière de bénéficier d'un plafonnement des commissions d'intervention à 20 euros par mois maximum. Ce plafonnement s'accompagne d'une offre spécifique comprenant la fourniture d'une carte à autorisation systématique mais ne contient pas de chéquier classique et généralement plus d'autorisation de découvert.

Depuis le 01/11/2020, conformément à l'article R.312-4-3 du Code monétaire et financier, la réglementation prévoit que cette offre peut être proposée si le compte présente des irrégularités de fonctionnement ou incidents de paiement de manière répétée pendant 3 mois consécutifs ou alors un minimum de 5 irrégularités ou incidents au cours du même mois. Ces critères se combinent avec d'autres, comme le montant des ressources portées au crédit du compte ou des éléments pouvant occasionner des incidents de paiement notamment les dépenses portées au débit du compte. Par ailleurs, le bénéfice de l'offre est automatique pour les clients en situation de surendettement pendant la durée de leur inscription au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Je précise que cette réglementation existait avant le 01/11/2020 mais qu'elle a fait l'objet d'une modification.

Les conclusions de la Médiatrice

En l'espèce, je constate que Monsieur X était éligible à cette réglementation depuis quelques mois. J'ai donc proposé à la Banque de faire un geste commercial de 80 euros à Monsieur X pour compenser le retard de proposition de l'offre spécifique OCF et j'ai proposé que la Banque se rapproche de Monsieur X afin de mettre en place, avec l'accord de ce dernier, cette offre. ♦

VENTES À PRIMES



► Versement des primes lors de l'ouverture d'un compte



Sandie

Les faits

Madame Y sollicite **le versement total d'une prime de bienvenue** d'un montant de 160 euros ainsi que le versement d'une prime de parrainage de 100 euros dans le cadre de l'ouverture de son compte courant. Madame Y était éligible à l'offre de bienvenue en vigueur mais s'étonne de ne pas en avoir bénéficié alors qu'elle a procédé aux versements obligatoires. En sus, elle m'indique qu'elle a parrainé son époux afin de bénéficier également **d'une prime de parrainage**, sans succès. En conséquence, Madame Y considère qu'il s'agit de publicités mensongères et souhaite obtenir un dédommagement.

L'analyse de la Médiatrice

Dans un premier temps, j'ai pris connaissance des conditions générales de l'offre de bienvenue de l'établissement bancaire en vigueur à la date d'ouverture du compte courant par Madame Y. J'ai constaté que la prime de bienvenue se décomposait en réalité en deux parties : 80 euros à l'ouverture d'un compte courant puis une prime supplémentaire de 80 euros sous réserve d'un versement minimum de 1 200 euros/mois sur le compte courant dans un délai de 2 mois. Madame Y devait préalablement activer son

compte courant en effectuant un versement minimum de 150 euros avant une date butoir, « *par virement ou par chèque depuis un compte dont la personne est titulaire en France* ». Dans un second temps, j'ai vérifié les conditions de parrainage en vigueur dans lesquelles il est stipulé que « *le filleul doit obligatoirement préciser le code parrain lors de sa demande d'ouverture de compte* ».

Les conclusions de la Médiatrice

Après vérification, j'ai constaté que le virement de 150 euros nécessaire à l'activation du compte avait été effectué en faveur de Madame Y depuis le compte bancaire de son époux, Monsieur Y. Pour rappel, bien que le compte de Monsieur Y porte le même nom de famille, il n'en demeure pas moins que ce dernier s'entend comme un compte externe. Or, comme mentionnée dans les conditions de l'offre, **l'activation de l'offre était soumise à un versement depuis un compte bancaire au nom de Madame Y**. Le virement n'avait donc pas permis l'activation du compte courant. En outre, dans la mesure où le versement initial n'avait pas été effectué depuis un compte bancaire à son nom et prénom avant la date butoir, la première prime de 80 euros ne put être déclenchée. De plus, la seconde prime de 80 euros étant conditionnée au versement de la première prime, Madame Y n'a pas bénéficié de la prime de bienvenue.

S'agissant de la prime de parrainage, j'ai vérifié que dans sa demande d'ouverture de compte, **Monsieur Y a seulement indiqué le nom et prénom de Madame Y et non son code parrain**. J'en ai conclu que Madame Y n'avait manifestement pas pris bonne connaissance des offres en cours.

En conclusion, je n'ai pu proposer de solution. ♦

CHANGEMENT DE CIVILITÉ



► Prise en compte des personnes transgenre



Marine

Les faits

Monsieur X est une personne transgenre qui a changé de prénom à l'état civil et a demandé à sa banque le changement de prénom et également le changement de civilité (pour passer de « Mlle » à « Mr »). La banque a effectué le changement de prénom et concernant la civilité, l'a changée sur les contrats mais non sur la carte bancaire, en arguant que la civilité est obligatoire dans son système informatique.

L'analyse de la médiatrice

Ne sachant pas s'il y avait eu un changement de la mention du sexe à l'état civil (en application des articles 61-5 à 61-8 du code civil), j'ai tout d'abord invité Monsieur X, dans l'affirmative, à en faire part à la banque, pour qu'elle puisse lui fournir une carte bancaire avec la civilité « Monsieur ». Etant données les difficultés auxquelles se heurtait Monsieur X, et que je comprends tout à fait, j'ai supposé qu'il n'y eût pas encore de changement à l'état civil.

Bien que certains textes l'exigent (article R152-6 sur les déclarations aux fins de contrôle de l'argent liquide entrant et sortant de l'UE ; formulaire de la Banque de France pour le droit

au compte), la civilité ne fait pas partie de l'état civil. Elle est toutefois souvent corrélée au sexe qui, lui, fait partie de l'état civil. Il s'agit d'une pratique désuète, reposant sur des a priori culturels qui peuvent aujourd'hui être ressentis comme discriminatoires ou stigmatisants : à titre d'exemple, par ailleurs, la civilité « Mlle » est également une habitude culturelle contestable ne se fondant sur aucune autre exigence que celle de qualifier le célibat d'une personne de sexe féminin alors que l'on ne distingue pas les hommes célibataires. **Le Défenseur des droits a eu, à plusieurs reprises, l'occasion de se prononcer sur le sujet**, notamment dans sa décision MLD-2015-228 enjoignant les banques à permettre de supprimer la civilité, et non de la modifier, et prévoyant la modification du sexe après modification de l'état civil (voir aussi décision MLD-2014-058 et décision-cadre 2020-136 non spécifique au domaine bancaire).

Les banques ne peuvent pas modifier le sexe si l'état civil n'a pas été modifié (exactitude de l'état civil). Et je peux comprendre qu'un système informatique soit construit de telle sorte qu'il corréle le sexe à une civilité, non bien entendu pour gêner des personnes transgenres, mais pour éviter des erreurs dans une optique de traitement de masse de l'ensemble des clients.

Les conclusions de la médiatrice

J'ai proposé, si Monsieur X a effectué un changement de la mention du sexe à l'état civil, qu'il en fasse part, justificatif à l'appui, à la banque pour qu'elle effectue rapidement le changement de civilité et fournisse une nouvelle carte bancaire. S'il n'y a pas eu de changement à l'état civil, **j'ai proposé à la banque d'examiner à nouveau avec bienveillance la demande pour supprimer la civilité « Mlle » de la carte bancaire, notamment en ne demandant que l'inscription de la majuscule M.** J'ai suggéré, par ailleurs, que la Banque envisage dans la foulée de supprimer également la civilité « Melle ». ♦

Focus

FOCUS SUR LES LITIGES COMMERCIAUX



Il peut sembler étonnant dans ce rapport annuel relatif aux médiations concernant les litiges entre les particuliers et leurs banques de se lancer dans un article sur les litiges commerciaux. En effet, dès les premiers articles du chapitre relatif aux règles applicables aux moyens de paiement et à l'accès au compte, le Code monétaire et financier vient poser cette règle, dégageant le banquier de tout lien entre le particulier et le commerçant en ces termes « *Une opération de paiement est une action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire, initiée par le payeur, ou pour son compte, ou par le bénéficiaire.* » (article L133-3 CMF). Et pourtant, ce thème s'est invité en 2020 et nous pressentons qu'avec le développement du commerce en ligne, nous allons encore être largement sollicités.

Le 4 octobre 2019, la société XL Airways était mise en liquidation par le tribunal de Bobigny, laissant des centaines de passagers avec un billet d'avion sur le carreau, plus aucun vol n'étant assuré. La réglementation française ne laisse que peu d'espoir aux clients victimes de cette situation. L'article L133-8 du Code monétaire et financier pose l'irrévocabilité du paiement par carte bancaire, une fois que l'ordre a été reçu par la banque. En accord avec les règles en vigueur dans l'Union européenne, il existe toutefois une exception à ce principe d'irrévocabilité lorsque le règlement est en faveur d'un bénéficiaire en redressement ou liquidation judiciaire, sous condition que le règlement

n'ait pas encore été encaissé sur le compte de la banque du commerçant. Cette règle est posée par l'article L133-17 de Code monétaire et financier. En pratique, le délai de réaction ne permet que très rarement la mise en œuvre de cette exception.

Certains clients ont tenté de saisir leur assurance associée à la carte bancaire. Il s'agit alors de l'assurance incluse dans la cotisation de la carte payée par son titulaire. Chaque banque propose les garanties de son choix, en fonction de la marque de la carte et en fonction de la gamme de celle-ci.

Le site de cette compagnie aérienne défailante a préconisé une autre voie : il suggère à ses clients de demander à leurs banques un remboursement des sommes engagées sur la base du *chargeback*. Cette information est relayée par le site du Ministère de l'économie, dans la partie consommateur et par le Centre européen des consommateurs. De quoi s'agit-il ?

Le terme *chargeback* désigne la procédure qui consiste, pour une personne ayant réalisé un paiement par carte bancaire, à demander à sa banque, lorsque le bénéficiaire du paiement est en faillite ou lorsque le bien acheté n'a pas été livré ou n'est pas conforme, d'effectuer une démarche auprès de la banque du commerçant afin de demander le remboursement de l'achat réalisé.

Cette procédure est prévue dans les contrats Visa et Mastercard. Il s'agit donc de l'application de dispositions de nature contractuelle prévues dans les relations entre la banque du porteur de la carte, la banque du commerçant et le commerçant. Les banques émettrices de la carte sont autorisées à soumettre aux banques des commerçants bénéficiaires des paiements, des demandes d'annulation et de remboursement d'opérations effectuées par carte, dans des cas déterminés, comme la liquidation judiciaire ou le litige commercial. La situation n'est pourtant pas si simple :

- ▶ d'une part le porteur de la carte n'est pas partie à ce contrat qui lie les professionnels (la banque du porteur de la carte bancaire, la banque du commerçant et le commerçant) ;
- ▶ d'autre part, en France, il existe plusieurs types de cartes bancaires de paiement : des cartes appartenant à un seul réseau de paiement (CB seul ou VISA seul ou MASTERCARD seul) et des cartes co-badgées (CB VISA, CB MASTERCARD...) ;
- ▶ enfin, pour que la banque du particulier puisse présenter une demande de *chargeback*, encore faut-il que la marque de la carte bancaire utilisée soit VISA ou MASTERCARD et que le réseau de paiement utilisé pour effectuer la transaction soit VISA ou MASTERCARD.
- ▶ Il existe également d'autres conditions liées aux délais et au caractère national ou non de l'opération.

En effet, lorsqu'un client fait un paiement avec sa carte bancaire, les informations relatives à cette opération arrivent en premier lieu chez le commerçant à qui le bien ou le service est acheté, à partir de son site internet ou de son terminal de paiement, et arrivent en même temps à la banque du commerçant. Il semble que ce soit le commerçant qui oriente l'opération de paiement vers le réseau de son choix afin de joindre la banque du porteur de la carte, qui est informée dans un second temps et qui opérera en conséquence le débit du compte.

Ce mécanisme de *chargeback* est prévu dans les conditions générales des contrats passés entre professionnels, les VISA RULES ou les MASTERCARD RULES, documents volumineux (plus de 800 pages), dont la lecture peut être différente selon les banques. Nous rappelons que nous n'avons pas accès à ce contrat auquel le porteur de carte n'est pas partie.

La position des banques est donc contrastée sur ce sujet :

- ▶ certaines estiment que ce contrat et leurs conditions générales ne peuvent prévaloir sur la réglementation française citée ci-avant et notamment l'article L133-3 qui exclut la banque de tous litiges commerciaux ;
- ▶ d'autres se rangent derrière la théorie de la perte d'une chance, estimant que leur seule responsabilité est de transmettre la demande de leur client, sans préjuger du résultat qui ne dépend pas d'elles ;
- ▶ d'autres enfin estiment que le défaut de transmission de la demande du client doit être réparé intégralement et elle procèdent au remboursement complet de la somme perdue.

Pour ma part, je considère qu'il ne me revient pas d'analyser si une demande de *chargeback* est possible ou non et encore moins si celle-ci est en mesure de prospérer. En revanche, j'estime que le fait, pour la banque du porteur de la carte bancaire, de refuser à son client de simplement transférer sa demande lui a fait perdre une chance de voir son préjudice indemnisé par le réseau carte ou la banque du commerçant.

Ne pouvant toutefois préjuger de l'issue de la demande, je ne peux évaluer cette perte de chance et je préconise donc un geste commercial très modeste, afin d'inciter les établissements de la place à transférer le dossier de leur client qui en font la demande, à partir du moment où les conditions ci-dessus énoncées sont remplies. ♦

FOCUS SUR LES DEMANDES DE REPORTS D'ÉCHÉANCES



L'année 2020 aura été bien particulière avec cette crise sanitaire qui, malgré le soutien indéniable de l'Etat a plongé de nombreux français dans les difficultés financières. Cette situation a fait émerger un nouveau sujet, celui des reports d'échéances de crédit, en particulier de crédits immobiliers.

La première question que je me suis posée est celle de ma compétence. Dans quelle mesure le médiateur de la consommation est-il compétent pour connaître des litiges qui portent sur un report d'échéances de crédit ? Certes, la banque, en accordant le crédit, a déjà évalué son risque, mais le report d'échéances modifie, dans une certaine mesure, le risque pris par la banque en figeant temporairement le capital restant dû et en allongeant le temps de remboursement. Car techniquement, un report d'échéance est conçu comme un « nouveau crédit », qui certes n'est pas soumis au formalisme d'un octroi de crédit, mais qui est toujours soumis à l'acceptation de la banque : l'échéance reportée est considérée comme un nouveau crédit qui porte intérêt au taux du crédit principal, du jour de son report jusqu'au jour de son paiement.

Traditionnellement, en tant que médiatrice de la consommation, je ne suis pas compétente pour intervenir sur les litiges qui portent sur la politique de risque des établissements de crédit, notamment sur les décisions d'octroi ou non de crédit. Toutefois, dans la situation actuelle, au vu de l'augmentation sensible de dossiers de cette nature qui me sont adressés, sans méconnaître les incidences prudentielles de ces mesures mais aussi en considération du faible impact sur les risques que représentent les reports d'échéances lorsqu'ils sont limités en durée, j'ai décidé que ce type de dossiers était recevable, puisque l'article L 612-2 du Code de la consommation qui fixe les critères de recevabilité précise que la demande doit entrer dans mon champ de compétence sans toutefois définir ce champ.

Je traite ces demandes, comme toutes celles qui me sont adressées, en droit et en équité. Je commence donc par examiner le contrat de crédit pour vérifier l'existence ou non d'une clause de report d'échéance et prendre connaissance, quand elle figure au contrat, de ses termes exacts. L'absence de clause de report d'échéance n'est, à mes yeux, pas suffisante pour rejeter sans examen une demande, dans la situation actuelle.

Je m'interroge ensuite en équité sur les critères retenus par la banque pour refuser ce report, notamment la solvabilité du client et sur le contexte décrit par le client, afin de déterminer si un tel report serait de nature à l'aider ponctuellement ou si sa situation relève d'une autre démarche de sa part comme une demande de moratoire ou un dépôt de dossier de surendettement.

Sans interférer sur la responsabilité de la Banque, je m'efforce ainsi de dégager quelques pistes de solution et j'observe que dans beaucoup de cas, les parties aboutissent à une solution acceptable. L'important est que la Médiation puisse fournir l'occasion d'un deuxième examen. ♦

FOCUS SUR NOTRE ORGANISATION



Le service de médiation a connu un développement important en 2020 et il me paraît dès lors utile de dire un mot, dans ce rapport annuel, sur la nouvelle organisation mise en place pour traiter les quelques 800 à 900 dossiers qui me parviennent chaque mois.

Une première équipe de 5 personnes, dont trois juristes, réceptionne l'ensemble du courrier entrant, qu'il s'agisse des nouvelles demandes ou des courriers adressés par les parties dans le cadre du traitement de leur dossier. Elles suivent les règles que j'ai déterminées pour examiner la recevabilité des dossiers et me sollicitent en tant que de besoin.

Une équipe de juristes, secondée le cas échéant par des conseils juridiques externes (indépendants de la FBF) prépare ensuite les dossiers pour lesquels l'ensemble des documents ont été reçus. Ce travail de synthèse fait l'objet d'une première validation par trois collaboratrices expérimentées, pour vérifier l'analyse des faits et de la situation et esquisser des positions envisageables.

Une fois validée, l'analyse est suivie de la rédaction par le même juriste d'une proposition qui m'est soumise. J'échange alors en direct avec ce juriste pour aboutir à la proposition ou la position que j'enverrai aux parties. Bien entendu, parmi ces juristes, certains ont travaillé au sein d'établissements adhérents. Ils ne peuvent alors préparer les dossiers émanant de ces entités.

Ces trois équipes, regroupant un peu moins de 20 collaborateurs, suivent régulièrement des formations en droit bancaire et de la consommation, notamment celles qui sont organisées par le Cercle des médiateurs bancaires et le Club des médiateurs. Je fais aussi appel, en tant que de besoin, à l'expertise d'autres médiateurs, tout en sauvegardant la confidentialité des éléments du dossier ; c'est notamment le cas du Médiateur de l'assurance et de la Médiatrice de l'AMF, sur des sujets qui peuvent aussi les concerner. ◆

Annexes

P. 37

Informations pratiques pour saisir la Médiatrice

P. 38

Liste des banques adhérentes 2020

**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
- ▶ Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

INFORMATIONS PRATIQUES POUR SAISIR LA MÉDIATRICE



Conditions pour saisir la Médiatrice :

La Médiatrice ne peut être saisie que :

1. par un client d'une banque adhérente au service de médiation (cf. Liste des banques adhérentes en 2020, page 38 et 39) ;
2. après avoir fait une demande écrite auprès du service qui traite les 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 qui traite les 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/> (cliquer sur "saisir la médiatrice"), remplir le formulaire et joindre les échanges de courriers, courriels, copies d'écran et les copies des contrats et relevés de compte nécessaires à la compréhension du litige.

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

LISTE DES BANQUES ADHÉRENTES 2020



41829	Al Khaliji France SA	40618	Boursorama Banque
12240	Allianz Banque	23779	Byblos Bank Europe SA
23890	Attijariwafa Bank Europe	13335	Caisse d'épargne Aquitaine Poitou Charente
12548	Axa Banque	18715	Caisse d'épargne Auvergne et Limousin
41139	Banco Do Brasil AG	12135	Caisse d'épargne Bourgogne Franche Comté
19229	Banco Sabadell	14445	Caisse d'épargne Bretagne Pays de Loire
44729	Banco Santander SA	14505	Caisse d'épargne Loire Centre
18089	Bank Audi France	13135	Caisse d'épargne Midi Pyrénées
41259	Bank Mellli Iran	11425	Caisse d'épargne Normandie
18769	Bank of China	13825	Caisse d'épargne Rhône-Alpes
14879	Bank of India	12619	Caixa Geral de Depositos SA
44269	Bank Saderat Iran	41439	Chaabi Bank / Banque Chaabi du Maroc
17579	Bank Tejarat	15380	Conservateur Finance SA
12179	Banque BIA	11306	Crédit Agricole Alpes Provence (depuis février 20)
17499	Banque Calédionienne d'Investissement – B.C.I.	17206	Crédit Agricole Alsace Vosges
12468	Banque Cantonale de Genève SA	17906	Crédit Agricole Anjou Maine
24659	Banque Chabrières	14706	Crédit Agricole Atlantique Vendée
43030	Banque Degroof Petercam France	18706	Crédit Agricole Brie Picardie
18079	Banque des Caraïbes (Société Générale Antilles Guyane)	14806	Crédit Agricole Centre Loire
44149	Banque d'Escompte / Banque Wormser Frères	19506	Crédit Agricole Centre Ouest
13149	Banque Edel	11706	Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres
18869	Banque Française Mutualiste – BFM	31489	Crédit Agricole CIB (Corporate and Investment Bank)
11438	Banque Hottinguer	12206	Crédit Agricole Côtes d'Armor
17959	Banque Michel Inchauspé – BAMi	12906	Crédit Agricole Finistère
18569	Banque MISR	12506	Crédit Agricole Franche-Comté
40978	Banque Palatine	14006	Crédit Agricole Guadeloupe
17679	Banque Populaire SBE (Société de Banque et d'Expansion)	13606	Crédit Agricole Ille-et-Vilaine
11989	Banque Pouyanne	43799	Crédit Agricole Indosuez Wealth
17649	Banque Revillon	19806	Crédit Agricole Martinique Guyane
19069	Banque Richelieu France (ex KBL Richelieu Banque Privée)	16006	Crédit Agricole Morbihan
13579	Banque Saint Olive	16706	Crédit Agricole Nord de France
17779	Banque SBA	11206	Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées
17469	Banque Socredo	18306	Crédit Agricole Normandie-Seine
42649	Banque Travelex	16906	Crédit Agricole Pyrénées Gascogne
17619	Bemo Europe Banque Privée	19906	Crédit Agricole Réunion
16218	BforBank	18106	Crédit Agricole des Savoie (depuis janvier 20)
15818	Binck Bank		
17599	Blom Bank France		
12249	BMCE Bank International		
30004	BNP Paribas (depuis septembre 20)		

13906	Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes	18370	Orange Bank
13106	Crédit Agricole Toulouse 31		(ex Groupama Banque)
19406	Crédit Agricole Touraine Poitou	15068	Pictet & Cie Europe SA
14406	Crédit Agricole Val de France	14749	PSA Banque France (Distingo)
18950	Crédit Municipal d'Avignon	17919	Qatar National Bank – QNB
14078	Crédit Municipal de Lille	43789	Quilvest Banque Privée
10140	Crédit Municipal de Marseille	11188	RCI Banque (Zesto)
18450	Crédit Municipal de Roubaix	13369	Rothschild Martin Maurel
11833	Industrial and Commercial Bank of China Paris Branch	16788	Santander Consumer Banque
		15438	SE MAB (jusqu'en juillet 20)
17620	Crédit Municipal de Nîmes	14568	Svenska Handelsbanken AB
18169	Crédit Suisse Luxembourg SA	11238	SwissLife Banque Privée
13428	Crédit Suisse Securities Europe Ltd (jusqu'en octobre 20)	11449	Themis Banque (jusqu'en décembre 2020)
		43849	Tunisian Foreign Bank
42529	Edmond de Rothschild	14818	UBI Banca – Union di banche Italiane
13698	Ester Finance Titrisation	30758	UBS SA
17979	Europe Arab Bank	19570	UFF – Union Financière de France Banque
18689	Fransabank France SA		
14120	Gresham Banque	07025677	Ufifrance Patrimoine SAS
30004	Hello Bank (depuis septembre 20)	14633	Western Union International Bank GmbH
30438	ING Bank N.V.		
30628	JP Morgan Chase Bank, N.A.		
14989	KEB Hana Bank		
30748	Lazard Frères Banque		
18789	Mega International Commercial Bank Co. Ltd.		
15628	Micos Crédit Immobilier – Chebanca		
24599	Milleis Banque (ex Barclays Banque)		
16989	Mobilis Banque		
30478	Monte Paschi Banque		
41249	MUFG Bank Ltd. (ex Bank of Tokyo-Mitsubishi UFG, Ltd.)		
43659	My Partner Bank (ex BESV Groupe Novo Banco) (jusqu'en décembre 20)		
17989	National Bank of Abu Dhabi		
41639	National Bank of Kuwait International		
30007	Natixis SA		
15930	Natixis Payment Solutions		
18919	Natixis Wealth Management (ex Banque Privée 1818)		
30788	Neuflyze OBC		
45850	Oddo BHF SCA		

Photo de couverture Istock by Getty Images
Conception graphique : Allégories Créations



lemediateur
LE SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE

www.lemediateur.fbf.fr

Madame la Médiatrice auprès
de la Fédération bancaire française

CS 151 - 75 422 Paris Cedex 09