

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2023

1- Nom de l'établissement – code interbancaire – période concernée

Banque Régionale du Crédit Agricole Mutuel Provence Côte d'Azur

Avenue Paul Arène – Les Négadis BP 78 83002 DRAGUIGNAN Cedex

Code interbancaire : CIB 19106

Année : 2023

2 – Coordonnées du Médiateur

Jean - Paul JULIEN

BP 4

04860 PIERREVERT

lemediateur-ca-pca@ajcaudit.fr

3-Evolution de l'activité

Nombre de dossiers reçus en 2017 :	179, dont par internet 55 soit 31%
Nombre de dossiers reçus en 2018 :	167, dont par internet 93 soit 55 %
Nombre de dossiers reçus en 2019 :	134, dont 69 par internet soit 51 %
Nombre de dossiers reçus en 2020 :	188, dont 112 par internet soit 60 %
Nombre de dossiers reçus en 2021 :	203, dont 142 par internet soit 70 %
Nombre de dossiers reçus en 2022 :	238, dont 185 par internet soit 78 %
Nombre de dossiers reçus en 2023 :	194, dont 163 par internet soit 84 %

4 – Activité du médiateur :

Il s'agit de la huitième année d'activité, le contrat de trois années en cours a pris naissance en octobre 2022 et a été renouvelé pour une période de trois années supplémentaires, soit jusqu'à fin septembre 2025.

Le champ de compétence est légal, les avis ne sont pas contraignants.

Procédures de traitement des réclamations :

Les réclamations sont reçues par courrier et depuis l'été 2016 à partir du site internet directement sur la boîte mail du Médiateur.

Les réclamations qui n'ont pas été traitées, en amont de la saisine du Médiateur, par le service client de la banque font d'abord l'objet d'un rejet, sans information de la banque, et sauf avis contraire du client, sont transmises à la banque pour analyse, ce qui permet un traitement rapide et efficace. Néanmoins ce procédé n'est mis en œuvre que dans la mesure où la réclamation se trouve réalisée dans le délai de 2 mois par rapport à la première saisine écrite du client (qui se fait en général auprès de l'agence). Si la réclamation écrite a été faite depuis plus de 2 mois, et conformément aux recommandations de la CECMC, le médiateur traite immédiatement le dossier en faisant lui-même la procédure d'instruction qui est normalement dévolue au service clients. Heureusement cette hypothèse est extrêmement rare, car le médiateur n'a pas tous les moyens d'investigation du service réclamation de la banque.

Le consommateur est invité à saisir à nouveau le Médiateur en cas de désaccord persistant suite à la réponse du service clients, après rejet, ce qui est rare en pratique (1%).

Les saisines par mail font l'objet de réponses par mail. Les autres saisines font l'objet de réponses par écrit en courrier simple, ou de préférence par mail, si le consommateur a fourni ses coordonnées.

Une copie systématique des réponses de médiations expédiées aux consommateurs est envoyée par mail au service clients de la banque (médiations

favorables à la banque) ou à l'interlocuteur désigné (médiations favorables aux consommateurs), accompagnée du dossier de saisine.

Nous recevons directement par notre boîte postale, ou boîte mail, tous les courriers du Médiateur. Une totale indépendance est respectée entre la banque et le médiateur, qui n'utilise ni ne sous-traite aucun service à la banque, hormis le site internet.

Sauf exception, il n'est pas envoyé d'accusé de réception car chaque saisine fait l'objet d'une réponse très rapide en moins de huit jours. De fait l'accusé de réception et la validité de la saisine se retrouvent dans la réponse du médiateur.

En cas d'incompétence le client est informé par courrier.

Plusieurs rencontres sont organisées en cours d'année entre le médiateur et les responsables de la banque afin d'évaluer les procédures et d'apporter les éventuelles corrections nécessaires et rendre plus efficace le processus de médiation.

Le site internet du médiateur permet d'obtenir des informations sur la procédure de médiation. Il permet également d'envoyer par mail directement la saisine avec les pièces complémentaires nécessaires à la compréhension de la réclamation.

Au cours de l'année 2022 une charte de la médiation bancaire a été mise au point par le cercle des médiateurs en liaison avec les autorités de contrôle. Les principaux éléments de cette charte se retrouvent dans la convention de médiation signée avec la banque.

Dans la rédaction des propositions de solutions de la médiation il existe une différenciation entre la **proposition de solution** quand l'avis est au moins partiellement favorable au client, et la **position du médiateur** quand l'avis est favorable à la banque.

INFORMATIONS STATISTIQUES 2023 :

Dossiers traités	79		41%	
Médiations acceptées par les deux parties		19	24%	
Médiations favorables à la banque		52	66%	
Médiations favorables au client refusée par la banque		5	6%	
Médiations refusées par le consommateur		3	4%	
Médiations refusées par les deux parties				
Rejet service client de la banque non saisi	82			
Incompétence	33			
Total dossiers reçus	194		Contre 238 en 2022	
Dont dossiers reçus par internet	163	84%	Contre 78% en 2022	
Thèmes soumis				
			Litiges non traités	
			incompétence	
Fonctionnement compte	59	36.65		
Découvert	0	0		
Interdiction	4	2.48	Assurance	5
Contestation écriture	2	1.24	Personnes morales	5
CB	47	29.20	Compte professionnel	7
CHQ	8	4.97	Procéd. Judici. en cours	2
Autres moyens	11	6.83	Politique de la banque	3
Tarif	1	0.62	Performance prodt AMF	
Opérations de crédit	14	8.70	Hors délai	6
Epargne	4	2.48	Non client	4
Placements fin	7	4.35	Total	32
Assurances	4	2.48		
Total saisines traitées et rejetées hors incom	161	100 %	Médiations interrompues	1

5 - Commentaires sur l'année 2023 :

Le nombre de saisines de l'année 2023 est en baisse de près de 18% soit 194 contre 238 en 2022. La hausse avait été de 17 % en 2022, il y a donc un ralentissement significatif de l'activité.

On observe également une progression des saisines par internet qui totalisent 84 % contre 78 % en 2022 et 70% en 2021.

Le nombre de saisines traitées est de 79 (41%) contre 67 (28%) en 2022, les saisines rejetées sont de 82 (42%) en forte hausse contre 67 (34%) en 2022.

6 - Durée moyenne nécessaire à la résolution du litige :

Bien qu'il soit difficile d'établir une moyenne de délai, j'estime que le délai de réponse est compris entre 2 et 10 jours maximums. Seuls quelques rares litiges complexes nécessitent un délai supérieur à 15 jours.

7 - Questions fréquentes et préconisations :

- Malgré les informations précises données sur le site internet du médiateur, on constate toujours un nombre important de saisines qui doivent être rejetées à défaut de traitement préalable par le service clients spécialisé de la banque (82 sur 194 saisines) soit une hausse significative en pourcentage.
- **Les efforts de pédagogie et d'information doivent être poursuivis à la base c'est-à-dire au niveau des agences qui reçoivent les premières demandes.**

Le taux de rejet passe ainsi de 34% en 2021, 28 % en 2022 à 42% en 2023 ce qui doit être considéré comme champ de progrès à accomplir. A ma connaissance le taux national est proche de 50%.

- Nous avons constaté une forte baisse en valeur absolue des litiges liés aux achats en ligne par CB. Rappelons que le nombre avait pratiquement triplé passant de 13% à 36% des cas de saisine entre 2020 et 2019 et s'élevait à 38% en 2021, 41% en 2022 et qu'il représente cette année en 2023

également 41% des litiges traités mais ce qui ne représente que 47 saisines contre 84 en 2022, **soit pratiquement une division par deux en nombre de saisines ! Cette forte diminution provient de la meilleure prise en compte des réclamations des clients en amont par la banque au niveau des chefs d'agence.**

- L'enrôlement sur Samsung Pay et Apple Pay :

Il y a lieu de considérer que nous ne sommes pas dans un environnement « DSP2 ». Il n'y a pas véritablement d'authentification forte, car l'identification par deux moyens se fait l'un par la banque l'autre par le fournisseur du mobile. A notre sens la banque doit rembourser.

- Dans l'hypothèse d'une fraude dans un environnement dit « DSP2 » la banque refuse, sauf cas d'espèce exceptionnel, toute médiation pour le remboursement même partiel des sommes détournées. Pour elle le principe est simple, puisqu'en théorie seul le client a reçu les deux codes, par deux voies différentes, comment expliquer que le fraudeur ait pu les récupérer, si ce n'est par une communication, même involontaire, du client ? Dès lors, pour la banque, il y a forcément eu une négligence grave qui exclut le remboursement. Le plus souvent le consommateur ne nie pas avoir donné les codes au fraudeur. Mais la réalité est plus complexe car la loi sur la charge de la preuve de la négligence grave (article L 133-19 du CMF) n'a pas été modifiée et la négligence grave ne peut pas se présumer, ou être réputée acquise. C'est bien à la banque d'apporter cette preuve et la seule utilisation d'une authentification forte ne suffit pas à apporter cette preuve.
- Dans certains cas il ne s'agit pas de fraudes à l'enrôlement mais de fraudes par appels (escrocs qui dictent des opérations) et aussi par « vishing » sur les banques : le fraudeur se procure l'identifiant et le code d'accès de sa victime ; il appelle le centre d'autorisation carte bancaire et fait déplaçonner le compte en s'identifiant à la place du client ; il fait ensuite des opérations par carte bancaire qu'il fait valider par sa victime.
- Dans le droit monétaire et financier, la notion d'opération autorisée ou non autorisée renvoie *stricto sensu* au déroulement de l'opération. Lorsqu'il y a escroquerie (ce qui est le cas en pratique !) mais que c'est le client qui, sous l'emprise de l'escroc, autorise l'opération, il s'agit d'une opération « autorisée ». Mais on peut s'apercevoir que l'opération a peut-être été formellement autorisée au sens du code monétaire et financier mais que le consentement est vicié, ce qui renvoie à la question : « quelle a été la responsabilité du client dans la compromission de son consentement ? ». Il

s'agit de voir le degré d'attention dont le client a fait preuve et de se demander si la supercherie était décelable.

- Tout ceci illustre que l'authentification forte ne résout pas tout et qu'on se retrouve avec la même problématique qu'auparavant, ce que la jurisprudence confirmera vraisemblablement.
- Dans une décision datée du 28 mars 2023, la Cour D'appel de Versailles a condamné BNP Paribas à indemniser un client, victime d'une arnaque aux faux conseiller, à hauteur de 54 500 euros plus 1 500 euros au titre du préjudice moral. Dans cette affaire, l'escroc avait réussi à usurper le numéro de téléphone de la conseillère de la victime, se présentant comme un assistant. Il l'avait averti d'une attaque pirate contre son compte et convaincu d'authentifier, dans l'application mobile de sa banque, des ajouts de bénéficiaires de virement, que le faux conseiller expliquait avoir dû préalablement supprimer pour contrer l'attaque. La cour d'appel de Versailles a considéré, dans ce cas précis, que la négligence grave n'était pas caractérisée. On doit considérer que si l'arnaque est sophistiquée la négligence grave est à écarter.
- Le rapport de l'Observatoire des Moyens de Paiements, publié en juillet 2023 par la banque de France donne les précisions suivantes :

Si l'opération est reconnue comme « autorisée » et qu'elle n'a pas été affectée par une erreur d'exécution de la part du prestataire de services de paiement du payeur, la réglementation relative aux moyens de paiement ne prévoit pas de droit à remboursement.

C'est le cas notamment pour les demandes de remboursement pour cause de litige commercial entre le payeur et le bénéficiaire (par exemple : non-livraison ou malfaçon d'un produit, souscription d'un produit d'épargne, de crédit ou d'un service financier auprès d'un intermédiaire malveillant, etc.). **À défaut de droit à remboursement prévu par la réglementation, la qualification de l'opération comme « autorisée » n'empêche pas une réclamation à l'encontre du bénéficiaire, voire une action civile ou pénale.**

• **Si l'opération est reconnue comme « non autorisée », le payeur dispose, en règle générale, d'un droit à remboursement immédiat prévu par le Code monétaire et financier.** Les modalités diffèrent toutefois en fonction de différents paramètres, tels que la nature de l'instrument de paiement, le fait qu'il soit doté de données de sécurité personnalisées ou l'usage d'un dispositif d'authentification forte lors de la transaction. **Ce remboursement peut**

cependant être refusé en cas de comportement frauduleux de l'utilisateur lui-même ou, pour les seules opérations authentifiées de manière forte dans les conditions prévues par la loi, en cas de négligence grave de l'utilisateur démontrée par le prestataire de services de paiement.

L'appréciation du caractère autorisé ou non d'une opération est donc un critère déterminant pour le remboursement des clients qui contestent une opération de paiement pour motif de fraude. Cette question est particulièrement sensible dans le cas d'opérations ayant fait l'objet d'une authentification forte, où il convient de déterminer dans quelle mesure le succès de l'authentification forte peut être ou non assimilé à un consentement du porteur de l'instrument de paiement.

L'Observatoire a élaboré **treize recommandations** qui constituent des pratiques de référence pour les acteurs du marché des paiements. Elles précisent les attentes des autorités françaises au regard de la réglementation européenne. Elles n'ont pas vocation à se substituer à la réglementation applicable, ni à la jurisprudence en la matière.

Une fois de plus en 2023 la fraude constatée la plus importante en valeur, mais pas en nombre, concerne la fraude aux virements. Dans ce mécanisme le fraudeur, en contact avec le consommateur pour des placements financiers plus intéressants (en Espagne notamment) crée un « vrai-faux compte bancaire » au nom du consommateur. En réalité le compte existe bien mais l'IBAN envoyé comporte le nom du consommateur avec le vrai numéro de compte...du fraudeur ! De ce fait quand le consommateur demande à la banque de virer des sommes sur son compte à l'étranger en donnant son IBAN il alimente directement le compte du fraudeur. Il n'est pas possible d'indemniser le consommateur dans cette hypothèse à défaut de rapatriement des fonds. La banque qui vire les fonds ne peut pas connaître, en l'état du système bancaire, l'identité du bénéficiaire, ce que l'on ne peut que regretter.

Nous rappelons que l'article L. 133-21 du Code Monétaire et Financier (CMF) pose les principes suivants :

« Un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique fourni par l'utilisateur du service de paiement est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par l'identifiant unique. Si l'identifiant unique fourni par l'utilisateur du service de paiement est inexact, le prestataire de services de paiement n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement. Toutefois, le prestataire de services de paiement du payeur s'efforce de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Le prestataire de services de paiement du bénéficiaire communique au prestataire de services de paiement du payeur toutes les informations utiles pour récupérer les fonds. Si le prestataire de services de paiement du payeur ne

parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, il met à disposition du payeur, à sa demande, les informations qu'il détient pouvant documenter le recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

Il y a lieu d'observer qu'une réforme est en cours d'analyse au niveau de la Communauté Européenne, pour faire évoluer la DSP2 et aboutir à la connaissance par les banques de l'identité réelle du titulaire de l'IBAN vers lequel les fonds sont expédiés. C'est un réel progrès qui évitera les fraudes mais qui nécessite une mise à niveau importante des outils informatiques des banques.

Parmi les préconisations qui peuvent être faites pour améliorer la sécurité on pourrait envisager :

- Blocage des virements pendant 24H, c'est-à-dire un délai tampon au bout duquel le « recall » serait automatique en cas de fraude avérée ;
- Adapter les plafonds de paiements CB au profil des clients, ce qui permettrait, par exemple, d'éviter des paiements frauduleux par CB de 5000 € pour des clients dont le solde ne dépasse jamais 2500€ mensuellement ;
- Différencier les identifiants de connexions à distance pour les comptes de base et les comptes sous procuration pour éviter les fraudes élargies à tous les comptes.

Nous soulignons l'importante campagne d'information faite par les banques concernant l'utilisation frauduleuses des cartes bancaires, notamment par les appels des faux collaborateurs, directement auprès de leurs clients et par l'intermédiaire des médias. Ces derniers ont d'ailleurs mené des enquêtes éducatives sur les agissements des fraudeurs qui ont largement permis l'information des consommateurs.

8 - Conséquences financières de la médiation :

Les médiations favorables, acceptées par les deux parties, ont permis aux consommateurs la récupération de 17 268 € de dédommagement en 2023 contre 6 668 € en 2022. Ce qui est une évolution remarquable.

9- Participation au Cercle des médiateurs bancaires :

Constitué en milieu d'année 2015, le Cercle des Médiateurs Bancaires (CMB) regroupe une quarantaine de médiateurs de la consommation agissant dans le

domaine de la banque. Le CMB propose plusieurs fois par an des séminaires destinés à informer ses adhérents sur l'évolution de la jurisprudence et de la législation, sur les évolutions techniques et réglementaires mais également à partager les bonnes pratiques dans la résolution des conflits entre la banque et le client consommateur.

Ainsi le médiateur du Crédit Agricole Provence Côte d'azur a participé en visio-conférence aux rencontres suivantes au courant de l'année 2023 :

30/03/2023	Droit à la consommation,
07/06/2023	Observatoire des moyens de paiement
21/11/2023	Analyse de la jurisprudence
20/12/2023	Analyse de la jurisprudence

Fait à PIERREVERT, le 16 janvier 2024



Jean-Paul JULIEN, médiateur