

2018

Rapport d'activité du Médiateur de la Banque de France

(articles L. 613-1 et R. 614-2 du Code de la consommation)



1 - Le mot du Médiateur



Nicolas de Sèze

A l'occasion de ce troisième rapport annuel, je voudrais mettre en perspective mon activité sur les trois ans de mon premier mandat.

Parcours et engagement

Désigné en mai 2016 comme Médiateur de la Banque de France par l'organe collégial du CCSF (Comité Consultatif du Secteur Financier) sur proposition du Conseil Général de la Banque de France, je me suis fortement investi dans ce métier, nouveau pour moi et pour lequel je me suis passionné :

- j'ai mis en place une nouvelle organisation dans laquelle je traite personnellement l'ensemble des dossiers de bout en bout, et j'ai documenté le processus de médiation ;
- j'ai conçu et fait réaliser par un prestataire mon site internet de médiateur et les applicatifs qui constituent mes outils de travail, et j'ai veillé à leur mise en conformité aux dispositions du RGPD (règlement général sur la protection des données) ;
- j'ai suivi de nombreuses formations, notamment sur la médiation, le droit de la consommation et le droit bancaire, et j'ai organisé à l'intention de mes collègues médiateurs bancaires des formations sur la sécurité des moyens de paiement ;
- j'ai été auditionné en décembre 2018 par la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation), qui m'a référencé comme médiateur de la consommation en juin 2019, suite à la reconduction de mon mandat par le CCSF ;
- je me suis très activement engagé au sein du Cercle des médiateurs bancaires, dont j'ai été nommé Secrétaire Général en novembre 2018.

Un profil d'activité assez spécifique

Les demandes qui me sont adressées présentent les caractéristiques suivantes :

1. **globalement**, une volumétrie modeste (une centaine de demandes par an) qui me permet de traiter personnellement l'ensemble des dossiers de bout en bout ;
2. **un faible nombre de demandes « recevables »**, c'est-à-dire émanant de clients particuliers de la Banque de France (service GESCCO). Ceci tient pour partie au nombre relativement limité de clients de GESCCO, mais s'explique aussi par le fait que le traitement des réclamations mis en place par GESCCO, axé sur un contact direct avec le client et un souci de pédagogie, permet de résoudre la plupart des litiges en amont du médiateur, et que

GESCCO a mis en œuvre une communication préventive efficace auprès de ses clients, en leur adressant régulièrement des mises en garde sur les typologies de fraudes en matière de paiements ;

3. **une proportion élevée de dossiers « non recevables »** car émanant de demandeurs qui ne sont pas des clients de GESCCO mais qui se tournent vers le médiateur de la Banque de France car ils ne savent pas à quelle porte frapper. Ces demandes « non recevables » se répartissent, à peu près à parts égales, en **deux cas de figure** :

- premier cas : des personnes qui ont un litige persistant avec leur banque et s'imaginent que le médiateur de la Banque de France peut constituer un recours. Dans les situations correspondant à ce premier cas de figure, j'explique au demandeur que je n'ai pas compétence et je le réoriente vers le médiateur compétent (qui, selon le cas, peut être le médiateur de sa banque, le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, le médiateur des assurances...), dont je lui communique les coordonnées tout en attirant son attention sur la nécessité de saisir d'abord (s'il ne l'a pas déjà fait), le service relations clientèle de la banque concernée. Dans certains cas, je contacte en outre le médiateur compétent afin d'appeler son attention sur la demande en question.
- second cas : des personnes qui rencontrent une difficulté, voire se heurtent à une incompréhension, avec la Banque de France au titre de ses missions au service des particuliers (surendettement, droit au compte, fichiers d'incidents). Dans ce cas, j'apporte au demandeur quelques explications correspondant à sa situation, complétées au besoin d'un document (dépliant ou note d'information) et/ou du lien vers la page concernée du site de la Banque de France, et je lui précise que j'ai fait suivre sa demande à l'unité compétente du siège de la Banque de France (Direction des Particuliers), qui lui répondra directement. Le plus souvent, les termes de ma réponse au demandeur sont mis au point en concertation avec l'unité compétente.

Constats et recommandations

La plupart des demandes "recevables" que j'ai eu à traiter portaient sur des cas relativement sophistiqués de fraude à la carte bancaire ou d'escroquerie à base d'ingénierie sociale, qui m'ont conduit à faire deux constats, partagés par beaucoup de médiateurs bancaires, et deux recommandations :

Premier constat : les cas de fraude à la carte bancaire suscitent de fortes interrogations. D'un côté, les clients sont persuadés qu'ils bénéficient d'un droit inconditionnel à remboursement

en cas de fraude à la carte bancaire ; de l'autre côté, les banques invoquent la négligence grave du client.

Même si les textes disposent que c'est à la banque de prouver la négligence grave du client et si, selon une jurisprudence de la Cour de cassation remontant à 2007, cette preuve "ne peut se déduire du seul fait que l'instrument de paiement ou les données personnelles qui lui sont liées ont été effectivement utilisés", il peut y avoir d'autres éléments de preuve. Ainsi par exemple, dans des arrêts récents, la Cour de cassation a jugé qu'un client pouvait avoir fait preuve de négligence grave en répondant à un courriel d'hameçonnage (*phishing*) dont il "pouvait avoir conscience" qu'il était frauduleux (arrêt du 25 octobre 2017), ou dont "un utilisateur normalement attentif" pouvait se douter qu'il était frauduleux (arrêt du 23 mars 2018), ou dans lequel il pouvait "détecter une incohérence" (arrêt du 6 juin 2018).

L'idée (erronée) d'un droit inconditionnel à remboursement est entretenue, d'une certaine manière, par l'attitude de la police ou de la gendarmerie, qui ont tendance à « rassurer » les plaignants en leur disant que leur banque va les rembourser.¹² Elle est également entretenue par la façon dont certains sites présentent les textes de loi, mettant l'accent sur les dispositions « favorables » au client mais pas sur celles qui mettent en jeu sa responsabilité en cas de négligence grave.²

Au regard de ce constat, l'ajout début 2019 sur le site "ABE info service" (site commun mis en place par la Banque de France, l'ACPR et l'AMF) d'une mention visant à renforcer l'information sur l'absence de droit inconditionnel au remboursement et la responsabilité éventuelle du porteur, me paraît bienvenu car de nature à améliorer la compréhension du public³.

Deuxième constat : on observe une course-poursuite entre la sophistication des techniques de fraude et la qualité des mises en garde adressées aux consommateurs. Ainsi par exemple, suite à une série d'escroqueries dont ont été victimes un certain nombre de ses assurés en 2018⁴, l'Assurance maladie a publié sur son site AMELI une mise en garde didactique et

¹ Cf. notices d'information de la Préfecture de Police remises aux plaignants indiquant que « la loi n'impose pas le dépôt d'une plainte pour bénéficier du remboursement des opérations résultant d'une utilisation frauduleuse de la carte bancaire ».

² L'article L.133-19 paragraphe II du code monétaire et financier présente les cas où la responsabilité du payeur (le client) n'est pas engagée, cependant que le paragraphe IV de ce même article précise que le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées s'il n'a pas satisfait par négligence grave à ses obligations de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées.

³ Dans la rubrique "fraude à la carte bancaire" du site ABE Info service, la phrase suivante a été ajoutée : "Si la réglementation des opérations non autorisées par carte bancaire est protectrice des intérêts du consommateur, il n'en demeure pas moins que celui-ci ne dispose pas d'un droit inconditionnel au remboursement".

⁴ Envoi d'un courriel se présentant comme émis par l'Assurance maladie, annonçant à l'assuré un remboursement (d'un montant correspondant à un remboursement effectivement attendu par celui-ci) et l'invitant à cliquer sur un lien pour se rendre sur son compte d'assuré afin de soumettre sa demande de remboursement. Le site de redirection avait les apparences d'un site sécurisé (https et cadenas), mettant ainsi la victime en confiance pour saisir les coordonnées de sa carte bancaire puis le code d'authentification de la transaction reçu par sms sur son téléphone portable.

illustrée "[Attention aux courriels frauduleux](#)" dans laquelle elle rappelle notamment que "*l'assurance maladie ne demande jamais de validation de remboursement*", complétée plus récemment d'une mise en garde relative aux appels téléphoniques frauduleux.

Dans le même esprit, j'ai recommandé à GESCCO de poursuivre la communication préventive qu'il a mise en place depuis plusieurs années à l'intention de ses clients via des lettres jointes aux relevés de compte, et de mettre régulièrement à jour ses messages de mise en garde pour tenir compte de la sophistication croissante des méthodes et techniques de fraude. Les dernières lettres adressées par GESCCO à ses clients, illustrées de situations réelles, vont tout à fait dans ce sens.

Pour terminer, j'ajouterai, sur un plan plus philosophique, un troisième constat (également partagé par mes collègues médiateurs bancaires) : l'importance de l'écoute et de la pédagogie dans le rôle du médiateur. Dans un contexte où l'information du public passe bien souvent par des sites internet, réseaux sociaux, ou forums de discussion qui véhiculent parfois des idées reçues ou des approximations, le consommateur attend du médiateur qu'il joue un rôle de tiers de confiance, capable de traduire en termes simples des choses qui sont par nature complexes et techniques. En particulier lorsqu'il s'avère que la solution proposée par le médiateur ne peut pas être favorable au demandeur, celui-ci a besoin de comprendre.

2 - L'activité du médiateur en chiffres

2.1 - Evolution globale : demandes reçues et canaux de réception

	2016 (*)	2017	2018
Nombre total de demandes reçues	57	84	114
Dont : demandes saisies en ligne sur le site internet du médiateur (**)	0	4	40
Dont : demandes reçues par courriel	6	6	3
Dont : demandes reçues par courrier postal	51	74	71
<i>(courrier recommandé)</i>	<i>(30)</i>	<i>(40)</i>	<i>(35)</i>
<i>(courrier simple)</i>	<i>(21)</i>	<i>(34)</i>	<i>(36)</i>
Proportion de demandes saisies en ligne sur le site du médiateur	0%	5%	35%

(*) Mai - décembre 2016 (8 mois)

(**) Le site internet du médiateur a été mis en service opérationnel en mars 2017

2.2 - Répartition des demandes reçues

	2016	2017	2018
Nombre total de demandes reçues	57	84	114
Dont : demandes recevables	2	4	2
Dont : demandes irrecevables en raison du non-épuisement des recours internes	3	5	2
Dont : demandes irrecevables car situées hors du champ de compétence du médiateur	52	75	110

2.3 - Répartition des demandes hors champ de compétence du médiateur

	2016	2017	2018
Demandes situées hors du champ de compétence du médiateur	52	75	110

Dont : demandes relevant des missions de la Banque de France :	24	36	53
- fichiers d'incidents bancaires	14	15	28 7
- droit au compte	1	10	16 2
- surendettement	9	8	
- médiation du crédit	0	3	
Dont : demandes à réorienter vers un autre médiateur	28	39	57

2.4 - Répartition thématique des demandes

2.4.1 - Demandes recevables

	2016	2017	2018
Demandes recevables	2	4	2
Dont : fonctionnement du compte	0	1	0
Dont : fonctionnement carte bancaire	0	1	0
Dont : fraude à la carte bancaire (<i>phishing</i>)	2	2	1
Dont : escroquerie (démarchage téléphonique)	0	0	1

2.4.2 - Demandes à réorienter vers un autre médiateur

	2016	2017	2018
Demandes à réorienter vers un autre médiateur	28	39	57
Dont : fonctionnement du compte (dont : fermeture de compte)	7 (0)	12 (0)	20 (7)
Dont : moyens de paiement	9	4	6
Dont : opérations de crédit	2	3	5
Dont : épargne (PERP, PEL, LEP...)	2	0	7
Dont : tarification	0	5	6
Dont : assurance	4	8	1
Dont : escroquerie, abus de confiance	1	1	1
Dont : défaut de conseil	1	0	0
Dont : cautions	0	0	2
Dont : divers	2	6	9

2.5 - Autres informations

	2016	2017	2018
Pourcentage de médiations interrompues	0%	0%	0%
Délai moyen de résolution des litiges	73 jours	36 jours	23 jours
Pourcentage de médiations exécutées	100%	100%	100%
Pourcentage de solutions proposées favorables (ou partiellement favorables) au demandeur	100%	75%	0%
Pourcentage de solutions proposées favorables à la banque	0%	25%	100%
Pourcentage de litiges résolus à l'amiable (résolution entre les parties sans proposition formalisée du médiateur)	0%	0%	0%

Annexe

CV de Nicolas de Sèze, médiateur de la Banque de France



Diplômé d'Études Supérieures de Sciences Économiques (Paris 1) et de l'Institut d'Études Politiques de Paris, Nicolas de Sèze est né en 1949. En 1975, il entre à la Banque de France, où il effectuera une grande partie de sa carrière, en débutant par l'Organisation et Informatique. En 1989, il rejoint la Direction des changes, dont il est nommé Directeur en 1992. En 1997, il devient adjoint au Directeur général du crédit puis, en 2000, adjoint au Directeur général des opérations.

En 2011, il est nommé Directeur général de l'Institut d'Émission des Départements d'OutreMer (IEDOM) et de l'Institut d'Émission d'Outre-Mer (IEOM), poste qu'il occupe jusqu'à son départ en retraite en octobre 2015.

Nicolas de Sèze enseigne à l'Université Paris 1 Panthéon Sorbonne (Master Pro BanqueFinance) et à Sciences Po Paris (Master Financial Regulation and Risk Management).

Membre du Cercle des médiateurs bancaires depuis mars 2016 et de son Conseil d'administration depuis mars 2017, il en a été nommé Secrétaire Général en novembre 2018.

Nicolas de Sèze participe régulièrement à des sessions de formation continue sur la médiation dans ses divers aspects, sur le droit de la consommation, le droit bancaire et la jurisprudence.