

# Rapport d'activité du Médiateur de la consommation de la Banque de France

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

**Exercice 2019**

## 1. Le mot du Médiateur

### 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, qui était nouveau pour moi et pour lequel je me suis passionné. J'ai suivi de nombreuses formations, je me suis très activement engagé au sein du Cercle des médiateurs bancaires (dont j'ai été nommé Secrétaire Général en novembre 2018) et à ce titre j'ai notamment organisé chaque année 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.



Nicolas de Sèze

### Un profil d'activité spécifique

Les demandes qui me sont adressées présentent trois caractéristiques assez spécifiques, qui se sont confirmées d'une année sur l'autre :

- 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 »** émanant de la clientèle de la Banque, c'est-à-dire de clients particuliers du service GESCCO. Ceci pour deux raisons : d'une part, le service GESCCO a un nombre relativement limité de clients ; d'autre part, GESCCO a mis en place un traitement des réclamations, axé sur un contact direct avec le client et un souci de pédagogie, qui lui permet de résoudre la plupart des litiges en amont du médiateur, ainsi qu'une communication préventive efficace sur les typologies de fraudes en matière de paiements ;
- 3 une proportion élevée de demandes situées en dehors de mon champ de compétence** car émanant de demandeurs qui ne sont pas des clients de GESCCO mais se tournent vers le médiateur de la Banque de France car ils ne savent pas à quelle porte frapper. Ces demandes « hors champ » correspondent, à parts égales, à 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.
  - **deuxième 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 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 de la Banque de France, qui lui répondra directement.

En anticipant sur mon rapport d'activité 2020, j'ajouterai que dans le contexte Covid-19, j'ai reçu à partir du 20 mars 2020 des demandes correspondant à un troisième cas de figure : des TPE (commerçants, artisans, etc.) impactées par la crise sanitaire, qui se tournaient vers moi en confondant sans doute mes fonctions avec celles de la médiation du crédit. Ceci m'a conduit à afficher sur la page d'accueil de mon site internet un message d'information, rédigé en accord avec le médiateur national du crédit, afin d'orienter les demandeurs vers le site de la médiation du crédit. Ce message n'a toutefois produit ses effets qu'au bout de quelques semaines, car en un peu plus d'un mois (du 20 mars à fin avril), j'ai reçu une vingtaine de demandes de cette nature, auxquelles je me suis attaché à répondre très rapidement et en donnant les informations utiles concernant la médiation du crédit.

### **La prévalence confirmée des litiges relatifs à une fraude à la carte bancaire**

La plupart des demandes « recevables » que j'ai eu à traiter, en 2019 comme les années précédentes, portaient sur des cas relativement sophistiqués de fraude à la carte bancaire, qui m'ont conduit à deux constats, partagés par mes collègues médiateurs bancaires.

**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. Les textes disposent que c'est à la banque de prouver cette négligence grave, et la Cour de cassation considère, depuis une jurisprudence remontant à 2007, que 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 ». Mais 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 commis une 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 « déceler une incohérence » (arrêt du 6 juin 2018).

**Deuxième constat** : les techniques de fraude sont de plus en plus sophistiquées : messages de *phishing* ou contrefaçon de sites internet de plus en plus plausibles ; fraudeurs se faisant passer pour un conseiller bancaire, un agent du fisc, un responsable sécurité, voire pour un policier, après avoir « profilé » leur victime pour cerner sa psychologie et mieux l'abuser ; téléchargement d'un logiciel espion (*spyware*) sur le téléphone de la victime pour récupérer ses codes d'authentification, etc.

Face à cette sophistication, les mises en garde sont de plus en plus précises, sur les sites officiels tels que les sites [cybermalveillance.gouv](https://cybermalveillance.gouv.fr) ou [impôts.gouv](https://impots.gouv.fr), le site [abe-infoservice](https://abe-infoservice.fr) (Banque de France/ACPR/AMF) ou le site [ameli](https://ameli.fr) (Assurance Maladie) tout comme sur les sites de nombreux opérateurs privés. Par ailleurs la directive européenne sur les services de paiement (DSP2) a introduit une règle d'authentification forte qui devrait compliquer la tâche des fraudeurs et réduire les cas de fraude, mais il faudra sans doute attendre l'achèvement du plan de migration (2021) pour en mesurer pleinement les effets.

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.

## 2. L'activité du médiateur en chiffres

### 2.1 Évolution globale : demandes reçues et canaux de réception

|   | 2017      | 2018       | 2019      |
|---|-----------|------------|-----------|
| <b>Nombre total de demandes reçues</b>              | <b>84</b> | <b>114</b> | <b>98</b> |
| Dont : demandes reçues par voie électronique        | 10        | 40         | 36        |
| (en ligne sur le site du médiateur)                 | (4)       | 37         | 29        |
| (par courriel)                                      | (6)       | (3)        | (7)       |
| Dont : demandes reçues par courrier postal          | 74        | 71         | 62        |
| (courrier recommandé)                               | (40)      | (35)       | (33)      |
| (courrier simple)                                   | (34)      | (36)       | (29)      |
| Proportion de demandes reçues par voie électronique | 12 %      | 38 %       | 37 %      |

### 2.2 Répartition des demandes reçues

|   | 2017      | 2018       | 2019      |
|---|-----------|------------|-----------|
| <b>Nombre total de demandes reçues</b>  | <b>84</b> | <b>114</b> | <b>98</b> |
| Dont : demandes recevables  | 4         | 2          | 2         |
| Dont : demandes irrecevables en raison du non-épuisement des recours internes     | 5         | 2          | 6         |
| Dont : demandes irrecevables car situées hors du champ de compétence du médiateur | 75        | 110        | 90        |

### 2.3 Répartition des demandes hors champ de compétence du médiateur

|  | 2017      | 2018       | 2019      |
|--|-----------|------------|-----------|
| <b>Demandes situées hors du champ de compétence du médiateur</b> | <b>75</b> | <b>110</b> | <b>90</b> |
| Dont : demandes relevant des missions de la Banque de France     | 36        | 53         | 44        |
| – fichiers d'incidents bancaires                                 | 15        | 28         | 21        |
| – droit au compte  | 10        | 7          | 3         |
| – surendettement   | 8         | 16         | 16        |
| – médiation du crédit  | 3         | 2          | 3         |
| – cotation entreprises   | 0         | 0          | 1         |
| Dont : demandes à réorienter vers un autre médiateur             | 39        | 57         | 46        |

## 2.4 Répartition thématique des demandes

### 2.4.1 Demandes recevables

|   | 2017     | 2018     | 2019     |
|---|----------|----------|----------|
| <b>Demandes recevables</b>                            | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>2</b> |
| Dont : fonctionnement du compte                       | 1        | 0        | 0        |
| Dont : fonctionnement carte bancaire                  | 1        | 0        | 0        |
| Dont : fraude à la carte bancaire ( <i>phishing</i> ) | 2        | 1        | 1        |
| Dont : escroquerie (démarchage téléphonique)          | 0        | 1        | 1        |

### 2.4.2 Demandes à réorienter vers un autre médiateur

|  | 2017      | 2018      | 2019      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| <b>Demandes à réorienter vers un autre médiateur</b> | <b>39</b> | <b>57</b> | <b>46</b> |
| Dont : fonctionnement du compte                      | 12        | 20        | 4         |
| (dont : fermeture de compte)                         | (0)       | (7)       | (2)       |
| Dont : moyens de paiement                            | 4         | 6         | 8         |
| Dont : opérations de crédit                          | 3         | 5         | 11        |
| Dont : épargne (PERP, PEL, LEP, etc.)                | 0         | 7         | 3         |
| Dont : tarification                                  | 5         | 6         | 2         |
| Dont : assurance                                     | 8         | 1         | 3         |
| Dont : escroquerie, abus de confiance                | 1         | 1         | 2         |
| Dont : mise en œuvre de la mobilité bancaire         | 0         | 0         | 3         |
| Dont : cautions                                      | 0         | 2         | 1         |
| Dont : divers  | 6         | 9         | 9         |

## 2.5 Autres informations

|  | 2017     | 2018     | 2019     |
|--|----------|----------|----------|
| Pourcentage de médiations interrompues   | 0%       | 0%       | 0%       |
| Délai moyen de résolution des litiges  | 36 jours | 23 jours | 61 jours |
| Pourcentage de médiations exécutées  | 100%     | 100%     | 100%     |
| Pourcentage de solutions proposées favorables (ou partiellement favorables) au demandeur                           | 75%      | 0%       | 100%     |
| Pourcentage de solutions proposées favorables à la banque  | 25%      | 100%     | 0%       |
| Pourcentage de litiges résolus à l'amiable (résolution entre les parties sans proposition formalisée du médiateur) | 0%       | 0%       | 50%      |

## 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'Outre-Mer (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 Banque-Finance) et à Sciences Po Paris (Master Financial Regulation and Risk Management). Il est par ailleurs membre de France Payments Forum, un club de professionnels du monde des paiements.

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.