

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 2020

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 une volumétrie relativement modeste**, qui me permet de traiter personnellement l'ensemble des dossiers de bout en bout. L'année 2020 s'est toutefois caractérisée par un **quasi-doublement** des demandes reçues (185 contre 98), et les premiers mois de 2021 confirment cette tendance haussière.
- 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.
- 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 trois cas de figure.
 - **Premier cas de figure** : 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...), 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 l'établissement concerné. Dans certains cas, je contacte en outre le médiateur compétent afin d'appeler son attention sur la demande en question.
 - **Deuxième cas de figure** : 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 des explications correspondant à sa situation et, s'il y a lieu, je lui précise que j'ai fait suivre sa demande à l'unité compétente de la Banque de France, qui lui répondra directement.
 - **Troisième cas de figure** : des PME/TPE (commerçants, artisans...) impactées par la crise sanitaire qui se sont tournées vers moi en confondant mon rôle avec celui de la médiation du crédit, ceci malgré les précautions prises dès mi-mars 2020, consistant à afficher sur la page d'accueil de mon site internet un message d'information orientant les demandeurs concernés vers le site de la médiation nationale du crédit. J'ai ainsi reçu 35 demandes de ce type en 2020 (dont 20 entre mi-mars et fin avril), auxquelles je me suis attaché à répondre très rapidement en donnant au demandeur les informations utiles concernant la médiation du crédit.

Focus : sophistication des fraudes aux moyens de paiement

En 2020 comme les années précédentes, la majorité des (peu nombreuses) demandes « recevables » que j'ai eu à traiter portait sur des litiges relatifs aux moyens de paiement. Comme beaucoup de mes collègues du Cercle des médiateurs bancaires, j'observe à cet égard une sophistication des modes d'action des fraudeurs reposant notamment sur des techniques dites d'« ingénierie sociale » :

- le fraudeur cible une victime après l'avoir « profilée » (pour cerner ses habitudes, sa psychologie, ses vulnérabilités...) et avoir récupéré un certain nombre d'informations personnelles la concernant ;
- il contacte sa victime par téléphone en se faisant passer, par exemple, pour un employé de la banque, un technicien de sécurité ou un policier. En jouant habilement sur le registre de la confiance et/ou de la terreur, le fraudeur parvient à inhiber chez sa victime les réflexes de sécurité qui pourtant supposés acquis (et entretenus par la communication active des banques et de nombreux organismes publics et privés) ;
- croyant bien faire, la victime ainsi mise « sous emprise » en vient à communiquer à son interlocuteur, par exemple, les codes de validation de transactions frauduleuses.

Dans les cas de fraude ou d'escroquerie tels que ceux-ci, la banque invoque la négligence grave du client (au sens de l'article L. 133-19 IV du Code monétaire et financier). C'est à la banque qu'il revient d'apporter la preuve de la négligence grave, mais la Cour de cassation considère qu'il peut y avoir négligence grave lorsqu'un utilisateur « normalement attentif » pouvait se douter de la fraude.

La directive européenne sur les services de paiement (DSP2) a certes introduit une règle d'authentification renforcée, désormais en vigueur, qui devrait compliquer la tâche des fraudeurs. Mais il faudra sans doute attendre encore un peu pour en mesurer pleinement les effets. En outre, comme souligné par le site gouvernemental cybermalveillance, l'actualité de la DSP2 a même été mise à profit ces derniers mois par les fraudeurs pour rendre plus crédibles leurs tentatives d'escroquerie ¹.

Face à cette course-poursuite permanente entre d'un côté la sophistication des techniques de fraude, de l'autre le renforcement des règles de sécurité et la qualité des mises en garde, on ne saurait trop insister sur la nécessaire pédagogie à exercer sans relâche afin que les consommateurs ne constituent pas le « maillon faible » de la sécurité des paiements. C'est l'affaire de tous et les médiateurs bancaires peuvent y contribuer.

¹ « Recrudescence de l'hameçonnage bancaire en lien avec la mise en place de la DSP2 » (février 2021) <https://www.cybermalveillance.gouv.fr/tous-nos-contenus/actualites/hameconnage-bancaire-dsp2>

2. L'activité du médiateur en chiffres

2.1 Évolution globale : demandes reçues et canaux de réception

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Nombre total de demandes reçues | 114 | 98 | 185 |
| Dont : demandes reçues par voie électronique | 40 | 36 | 99 |
| <i>(en ligne sur le site du médiateur)</i> | <i>(37)</i> | <i>(29)</i> | <i>(92)</i> |
| <i>(par courrier)</i> | <i>(3)</i> | <i>(7)</i> | <i>(7)</i> |
| Dont : demandes reçues par courrier postal | 71 | 62 | 86 |
| <i>(courrier recommandé)</i> | <i>(35)</i> | <i>(33)</i> | <i>(49)</i> |
| <i>(courrier simple)</i> | <i>(36)</i> | <i>(29)</i> | <i>(37)</i> |
| Proportion de demandes reçues par voie électronique | 38 % | 37 % | 54 % |

2.2 Répartition des demandes reçues

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------------|-----------|------------|
| Nombre total de demandes reçues | 114 | 98 | 185 |
| Dont : demandes recevables | 2 | 2 | 4 |
| Dont : demandes irrecevables en raison du non-épuisement des recours internes | 2 | 6 | 2 |
| Dont : demandes irrecevables car situées hors du champ de compétence du médiateur | 110 | 90 | 179 |

2.3 Répartition des demandes hors champ de compétence du médiateur

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Demandes situées hors du champ de compétence du médiateur | 110 | 90 | 179 |
| Dont : demandes relevant des missions de la Banque de France | 53 | 44 | 86 |
| – <i>fichiers d'incidents bancaires</i> | <i>(28)</i> | <i>(21)</i> | <i>(25)</i> |
| – <i>droit au compte</i> | <i>(7)</i> | <i>(3)</i> | <i>(3)</i> |
| – <i>surendettement</i> | <i>(16)</i> | <i>(16)</i> | <i>(22)</i> |
| – <i>médiation du crédit</i> | <i>(2)</i> | <i>(3)</i> | <i>(35)</i> |
| – <i>cotation entreprises</i> | <i>(0)</i> | <i>(1)</i> | <i>(1)</i> |
| Dont : demandes à réorienter vers un autre médiateur | 57 | 46 | 93 |

2.4 Répartition thématique des demandes

2.4.1 Demandes recevables

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|----------|----------|----------|
| Demandes recevables | 2 | 2 | 4 |
| Dont : refus de délivrance d'un chéquier | 0 | 0 | 1 |
| Dont : mauvaise exécution d'un virement | 0 | 0 | 1 |
| Dont : fraude à la carte bancaire | 1 | 1 | 2 |
| Dont : escroquerie (démarchage téléphonique) | 1 | 1 | 0 |

2.4.2 Demandes à réorienter vers un autre médiateur

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Demandes à réorienter vers un autre médiateur | 57 | 46 | 93 |
| Dont : fonctionnement du compte | 20 | 4 | 24 |
| (dont : fermeture de compte) | (7) | (2) | (8) |
| Dont : moyens de paiement | 6 | 8 | 14 |
| Dont : opérations de crédit | 5 | 11 | 13 |
| Dont : épargne (PERP, PEL, LEP, etc.) | 7 | 3 | 5 |
| Dont : tarification (frais bancaires) | 6 | 2 | 10 |
| Dont : assurance | 1 | 3 | 3 |
| Dont : escroquerie, abus de confiance | 1 | 2 | 6 |
| Dont : mise en œuvre de la mobilité bancaire | 0 | 3 | 4 |
| Dont : cautions | 2 | 1 | 0 |
| Dont : divers | 9 | 9 | 14 |

2.5 Autres informations

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|----------|----------|----------|
| Pourcentage de médiations interrompues | 0% | 0% | 0% |
| Délai moyen de résolution des litiges | 23 jours | 61 jours | 39 jours |
| Pourcentage de médiations exécutées | 100% | 100% | 100% |
| Pourcentage de solutions proposées favorables (ou partiellement favorables) au demandeur | 0% | 100% | 75% |
| Pourcentage de solutions proposées favorables à la banque | 100% | 0% | 25% |
| 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'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 vice-président de France Payments Forum, une association 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.