

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 2021

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. À ce titre j'ai notamment organisé à l'intention de mes collègues médiateurs bancaires des sessions de formation (en visioconférence pendant la crise sanitaire). 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. Je note toutefois qu'après l'année 2020 qui s'était caractérisée par un quasi-doublement, le nombre de demandes reçues en 2021 s'est inscrit au même niveau (186, contre 185 en 2020), et que les premiers mois de 2022 sont marqués par une nouvelle et sensible progression.
- 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, etc.), 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, etc.) 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 13 demandes de ce type en 2021 (contre 35 en 2020), que j'ai réorientées vers la médiation du crédit.

Focus : sophistication des fraudes aux moyens de paiement

En 2021 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 ciblant sa victime après l'avoir « profilée » pour cerner ses habitudes, sa psychologie et ses vulnérabilités. Deux exemples de situations « vécues ».

- **Premier exemple** : le fraudeur contacte sa victime par téléphone en se faisant passer pour un responsable sécurité de sa banque (ou pour un policier). Il lui explique qu'une série de transactions frauduleuses viennent d'être détectées sur son compte. Il lui demande de confirmer qu'elle n'en est pas l'auteur et lui explique ensuite que pour pouvoir annuler ces transactions frauduleuses, il faut qu'elle lui dicte les codes qu'elle va recevoir par SMS.
- **Deuxième exemple** : la victime voit tout à coup son ordinateur se bloquer, avec affichage à l'écran d'un message donnant un numéro de téléphone pour appeler l'assistance Microsoft. La personne qui lui répond sur ce numéro lui explique que pour le dépannage elle a besoin de « prendre la main » sur l'ordinateur. La victime effectue les manipulations requises. La personne lui propose alors de souscrire à une protection pour 15 ans, pour un montant qu'elle doit régler en saisissant à l'écran les coordonnées de sa carte bancaire puis en lui dictant le code qu'elle va recevoir par SMS. Prétextant que le code n'a pas fonctionné, le fraudeur renouvelle sa demande, le cas échéant à plusieurs reprises.

Dans ces deux exemples, on observe que le fraudeur, jouant habilement sur le registre de la confiance et/ou de la menace, parvient à inhiber chez sa victime les réflexes de sécurité qui sont pourtant supposés acquis (et entretenus par les mises en garde régulières) et à la mettre « sous emprise » au point qu'elle en vienne à communiquer à son interlocuteur les codes de validation de transactions frauduleuses.

L'authentification renforcée prévue par la Directive Services de Paiement (DSP2) étant désormais généralisée (depuis juin 2021), la tâche des fraudeurs devrait s'en trouver compliquée. Mais face à ce qui reste une course-poursuite permanente entre la sophistication des techniques de fraude et le renforcement des dispositifs de sécurité, 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.

2. L'activité du médiateur en chiffres

2.1 Évolution globale : demandes reçues et canaux de réception

	2019	2020	2021
Nombre total de demandes reçues	98	185	186
Dont : demandes reçues par voie électronique	36	99	93
Dont : demandes reçues par courrier postal	62	86	93
(<i>courrier recommandé</i>)	(33)	(49)	(56)
(<i>courrier simple</i>)	(29)	(37)	(37)
Proportion de demandes reçues par voie électronique	37 %	54 %	50 %

2.2 Répartition des demandes reçues

	2019	2020	2021
Nombre total de demandes reçues	98	185	186
Dont : demandes recevables	2	4	7
Dont : demandes irrecevables en raison du non-épuisement des recours internes	6	2	3
Dont : demandes irrecevables car situées hors du champ de compétence du médiateur	90	179	176

2.3 Répartition des demandes hors champ de compétence du médiateur

	2019	2020	2021
Demandes situées hors du champ de compétence du médiateur	90	179	176
Dont : demandes relevant des missions de la Banque de France	44	86	78
– <i>fichiers d'incidents bancaires</i>	(21)	(25)	(32)
– <i>droit au compte</i>	(3)	(3)	(9)
– <i>surendettement</i>	(16)	(22)	(24)
– <i>médiation du crédit</i>	(3)	(35)	(13)
– <i>cotation entreprises</i>	(1)	(1)	(0)
Dont : demandes à réorienter vers un autre médiateur	46	93	102

2.4 Répartition thématique des demandes

2.4.1 Demandes recevables

	2019	2020	2021
Demandes recevables	2	4	7
Dont : refus de délivrance d'un chéquier	0	1	0
Dont : mauvaise exécution d'un virement	0	1	0
Dont : fraude à la carte bancaire	1	2	4
Dont : escroquerie	1	0	3

2.4.2 Demandes à réorienter vers un autre médiateur

	2019	2020	2021
Demandes à réorienter vers un autre médiateur	46	93	102
Dont : fonctionnement du compte	4	24	20
(dont : fermeture de compte)	(2)	(8)	(13)
Dont : moyens de paiement	8	14	28
Dont : opérations de crédit	11	13	14
Dont : épargne (PERP, PEL, LEP, etc.)	3	5	2
Dont : tarification (frais bancaires)	2	10	7
Dont : assurance	3	3	3
Dont : escroquerie, abus de confiance	2	6	2
Dont : mise en œuvre de la mobilité bancaire	3	4	2
Dont : cautions	1	0	0
Dont : divers	9	14	24

2.5 Autres informations

	2019	2020	2021
Pourcentage de médiations interrompues	0%	0%	0%
Délai moyen de résolution des litiges	61 jours	39 jours	69 jours
Pourcentage de médiations exécutées	100%	100%	100%
Pourcentage de solutions proposées favorables (ou partiellement favorables) au demandeur	100%	75%	70%
Pourcentage de solutions proposées favorables à la banque	0%	25%	15%
Pourcentage de litiges résolus à l'amiable (résolution entre les parties sans proposition formalisée du médiateur)	0%	0%	15%

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.