

# Rapport d'activité 2018







# Sommaire

**4**

Le mot de la Médiatrice

**6**

Les chiffres clefs de la médiation en 2018

**16**

Quelques questions marquantes de l'année 2018

**30**

Les personnes en situation de vulnérabilité

**34**

Et pour 2019 ?

**36**

Annexes



# Le mot de la Médiatrice



Parfois confondue avec la conciliation ou même l'arbitrage, souvent mal comprise par les professionnels de la défense des intérêts des clients qui en avaient, jusqu'alors, une lecture plutôt judiciaire, la médiation bancaire a dû se frayer un chemin dans les habitudes françaises, pour lesquelles le droit écrit avait construit depuis des lustres la culture des recours et du traitement des différends.

## Ce dispositif est original

Il relève aujourd'hui d'un cadre tout à fait nouveau, créé en application de l'ordonnance de 2015 venant transposer en France la directive européenne de traitement extra-judiciaire des litiges de consommation. Il ne s'agit pas ici d'une médiation conventionnelle, où l'intervention consiste à laisser les parties se rapprocher : dans le nouveau dispositif au contraire, il revient au médiateur de proposer lui-même une solution ou de définir sa position, libre ensuite aux parties d'accepter ou de refuser.

L'intégration de la médiation bancaire dans ces nouvelles dispositions présente une deuxième originalité, celle de faire coexister parallèlement plusieurs cadres juridiques, qui dessinent aujourd'hui le paysage dans lequel s'inscrivent les avis rendus : celui du Code monétaire et financier avec celui du Code de la consommation, mais aussi celui de la protection des données personnelles. En effet, un client de banque n'est pas qu'un « consommateur » de produits financiers, il est aussi un créancier de sa banque (il lui prête ou lui confie ses avoirs, il a un droit sur le passif de la banque) et il en est également un débiteur (il est redevable des crédits qui lui ont été accordés, car ce sont les actifs de cette même banque). Autrement dit, les banques ne sont pas seulement des intermédiaires ou des distributeurs, ce sont aussi des producteurs, qui doivent rendre des comptes sur la qualité des produits qu'elles offrent mais aussi juger du risque que ces mêmes produits peuvent générer, pour leur établissement comme pour tel ou tel client.

### **Marie-Christine Caffet**

Médiatrice auprès  
de la Fédération bancaire  
française (FBF) depuis  
le 1<sup>er</sup> octobre 2018.

Enfin, la nature de leur métier procure aux teneurs de comptes bancaires ainsi qu'aux émetteurs de moyens de paiement un regard privilégié sur les habitudes et comportements de leurs clients, regard qui pourrait être exorbitant s'il n'était contrebalancé par les obligations de préservation d'une stricte confidentialité et de respect des principes de non immixtion, qui sont parfois mis en cause par les parties lors de conflits familiaux.

La médiation bancaire doit ainsi conjuguer plusieurs règles de droit, s'efforcer de les mettre en juste perspective dans chacun des dossiers qu'elle est amenée à connaître, mais aussi tenir compte des circonstances et du contexte qui a vu naître le litige, ce qui marque bien sa différence avec le traitement des tribunaux : il s'agit ici, une fois rappelés le droit et les spécificités du métier, de porter sur la demande du « client consommateur » une appréciation en équité qui puisse contribuer à l'amélioration générale du niveau de satisfaction des utilisateurs de services financiers ainsi qu'à l'élévation du niveau de qualité des professionnels.

## Le principe d'équité

L'équité est en effet le deuxième principe auquel je sou mets l'analyse des demandes exprimées par les clients, avant d'élaborer une proposition. En la matière, une fois le droit exposé, il ne peut y avoir que des cas d'espèce : chaque situation particulière mérite d'être évaluée, au regard du profil de la personne exposant ses griefs, de l'ancienneté de ses relations avec l'établissement concerné, de son parcours budgétaire et professionnel, des aléas familiaux et des accidents de la vie qui sont souvent à l'origine d'une accumulation de difficultés financières.

Lorsqu'il s'agit d'anomalies de fonctionnement du compte bancaire, j'apporte un regard attentif mais sans angélisme sur les différends qui me sont présentés, en appliquant un principe simple – la proportionnalité – et en recherchant, lorsque c'est possible, un compromis bénéfique pour les deux parties.

## La recherche d'un compromis

Cette recherche de compromis, au cas par cas, est une inflexion que je me suis efforcée de donner aux avis rendus depuis ma récente prise de fonction : elle me paraît s'inscrire plus

complètement dans l'esprit du dispositif de médiation tel qu'il s'est développé ces derniers mois et tel qu'il se déroule aujourd'hui ; car remontent désormais en médiation de plus en plus de litiges complexes, mieux étudiés qu'auparavant par les services de traitement des réclamations.

En effet, la montée en régime des services de traitement des réclamations a marqué l'année 2018, permettant à la médiation auprès de la FBF, qui met ce service à disposition de près de 130 établissements, de bénéficier d'une diminution des saisines et surtout de consacrer moins de temps à la réorientation des demandes non recevables. En revanche, le nombre de propositions rendues a cru de plus de 20%, franchissant durablement le cap des 100 dossiers traités par mois. Le contenu des positions a aussi évolué : davantage de solutions équilibrées, voire de compromis.

C'est pourquoi l'on pourra trouver dans ce rapport d'activité des chiffres illustrant cette évolution : au-delà de l'accroissement important du nombre d'avis rendus, ceux qui comportent une proposition de solution partiellement favorable au client sont en nette progression ; car j'ai le souci constant de faire preuve de pédagogie pour convaincre et atteindre un meilleur équilibre relationnel entre les parties.

Par ailleurs, la nature des litiges traités en médiation n'a pas significativement changé d'une année à l'autre : on relève toujours une proportion très élevée de fraudes sur les paiements en ligne et l'utilisation des cartes bancaires, une contestation accrue des frais d'incidents lors du dernier trimestre 2018, un nombre grandissant de saisines portant sur le suivi des opérations effectuées par les personnes en situation de vulnérabilité – notamment les personnes âgées, avant comme après le décès – ainsi que dans les dossiers de séparation ou de divorce. Certains litiges ou mécontentements ont sensiblement diminué pendant la deuxième partie de l'année 2018 : les « griefs » portant sur les substitutions d'assurances emprunteurs sont devenus anecdotiques au deuxième semestre, témoignant de l'adaptation du marché et de ses principaux acteurs à la nouvelle donne concurrentielle, grâce aux règles qui ont été négociées. Les conditions d'accès au crédit des séniors sont désormais une de mes préoccupations : quelques cas sont montés en médiation.



# Les chiffres clefs de la médiation en 2018



Trois constats :

**Les consommateurs connaissent mieux  
le processus de médiation.**

**Les litiges sont plus souvent résolus  
par la banque dès la première réclamation.**

**Le nombre de médiations rendues  
a plus que doublé en 3 ans.**

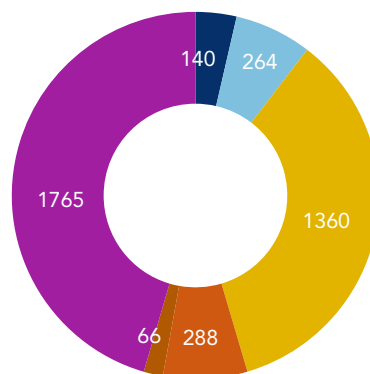


### • Baisse sensible des saisines

<b>5593</b> demandes en <b>2016</b>	<b>4864</b> demandes en <b>2017</b>	<b>3884</b> demandes en <b>2018</b>
--	--	--

Cette baisse de 30% des dossiers reçus entre 2016 et 2018 démontre que les réclamations sont de mieux en mieux prises en compte par les banques.

> Statuts des courriers reçus en 2018 :



- Doublon
- Hors compétence
- Recevables
- Réorientés vers le bon médiateur
- Sans banque
- Voies de recours internes non épuisées

### • Les dossiers recevables

<b>1481</b> en <b>2017</b>		<b>1360</b> en <b>2018</b>
----------------------------------	--	----------------------------------

Les dossiers qui arrivent en médiation sont plus souvent déclarés recevables par la Médiatrice. Ils représentent **30,44% des dossiers reçus en 2017** et **35,01% de ceux reçus en 2018**.

### • Hausse significative des dossiers résolus grâce à la saisine de la Médiatrice (médiations et accords amiables)

<b>898</b> en <b>2016</b>	<b>1483</b> en <b>2017</b>	<b>1645</b> en <b>2018</b>
---------------------------------	----------------------------------	----------------------------------



Entre 2017 et 2018, + **11%**

## Des dossiers plus complexes, conséquence d'une meilleure prise en charge par la banque

### • Les demandes portent sur des préjudices financiers de plus en plus importants

Le nombre de dossiers dans lesquels le consommateur ne chiffre pas son préjudice est en baisse constante,

<b>990</b> en <b>2016</b>	<b>725</b> en <b>2017</b>	<b>252</b> en <b>2018</b>
---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

ainsi que les dossiers dont le montant du préjudice estimé par le client est inférieur à 500€.

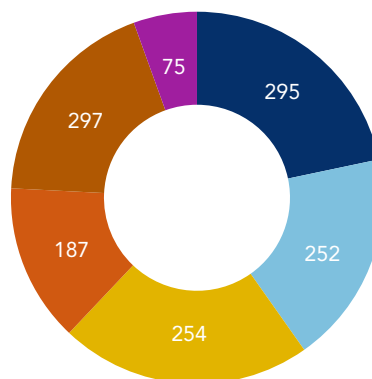
<b>643</b> en <b>2016</b>	<b>278</b> en <b>2017</b>	<b>254</b> en <b>2018</b>
---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

Pour une meilleure prise en charge de la demande des consommateurs, nous leur recommandons d'indiquer le montant de leur préjudice et de le justifier.

Nous notons que lorsqu'un montant de préjudice est indiqué par le consommateur, il est de plus en plus élevé.

Cette tendance doit parfois être nuancée lorsque le chiffre avancé est vraiment excessif.

> Répartition des dossiers recevables en fonction de l'indemnisation demandée par le requérant en 2018 :



- En cours de traitement
- Sans ou indéterminé
- Inférieur à 500 €
- Entre 500 et 1000 €
- Entre 1000 et 10 000 €
- Supérieur à 10 000 €



Les litiges d'un montant très important (supérieur à 10 000 €) sont stables depuis 2017

<b>15</b> en <b>2016</b>	<b>79</b> en <b>2017</b>	<b>75</b> en <b>2018</b>
--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------



• **Le consommateur expose de plus en plus souvent de multiples sujets de mécontentement dans sa saisine**

Dès lors, le nombre de médiations partiellement favorables au client est en augmentation.

Les conclusions de la Médiatrice **partiellement favorables au consommateur** se sont élevées à 10,6% en 2016.

Ce chiffre est passé à

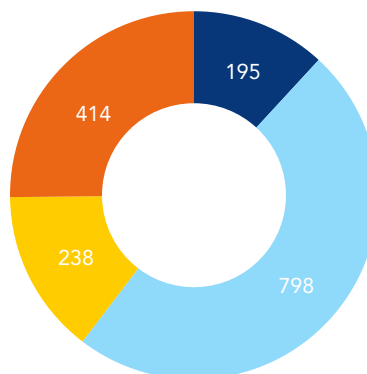


**11,7%**  
en  
**2017**

**19,3%**  
en  
**2018**

Face à la multiplicité des demandes des consommateurs, la Médiatrice satisfait souvent le client sur certains points et pas sur d'autres.

> Orientation des conclusions de la Médiatrice rendues en 2018 :



- Avis favorables aux demandeurs
- Avis favorables à la banque
- Avis partiellement favorables aux demandeurs
- Réglements amiables

## Formations et suivi des évolutions

• **Pour suivre les évolutions de la réglementation, de la jurisprudence et des nouveaux types de litiges,**

• **Pour faire face à la complexité croissante des demandes des consommateurs,**

### la Médiatrice et son équipe se forment continuellement

- Actualités juridiques et jurisprudentielles,
- Analyses des pratiques entre médiateurs,
- Focus sur des réglementations spécifiques (protection des données, DSP2...)



## Les sujets sur lesquels la Médiatrice a été saisie varient peu dans leurs grandes lignes

### • Les principaux sujets de mécontentement des clients, sont identiques depuis 2016

Les différends portent sur :



• les moyens de paiement,



• la tarification,

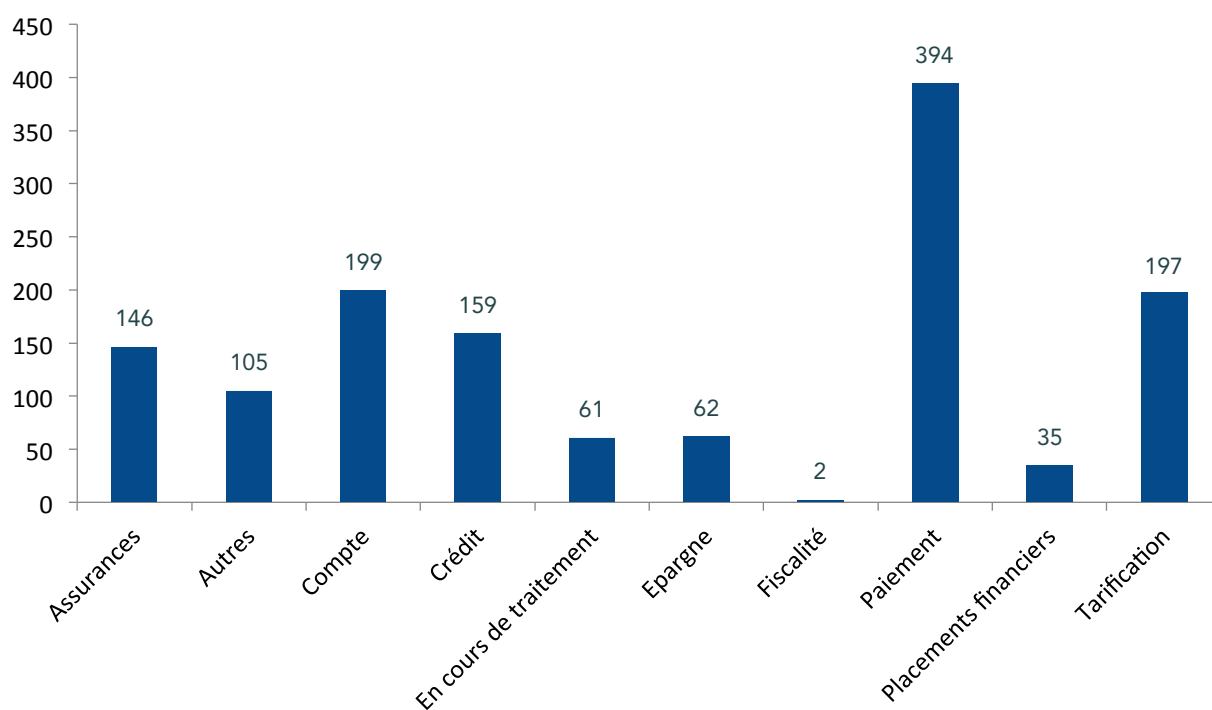


• le fonctionnement du compte de dépôt,



• le crédit.

> Répartition des dossiers avec intervention de médiation en fonction du thème des litiges en 2018.



## Evolution du nombre des principaux litiges

### • Hausse sensible des litiges portant sur les moyens de paiement

Il s'agit essentiellement des dossiers portant sur des questions de fraude qui représentaient 20% des litiges recevables en médiation en 2016,



**20,3%**  
en  
**2017**

**28,9%**  
en  
**2018**



Les litiges portant sur les moyens de paiement représentent désormais près de **30%** des litiges traités.

### • La Médiatrice a également été davantage sollicitée sur les questions de tarification

**11,9%**  
en  
**2016**

**8,3%**  
en  
**2017**

**14,5%**  
en  
**2018**

Ceci est principalement lié à l'actualité, au contexte économique et social.

### • Les litiges sur les crédits sont en baisse



**16,8%**  
en  
**2016 et 2017**

**11,7%**  
en  
**2018**

Cette baisse sensible de **5,1 points** est due à la diminution du nombre de saisines portant sur la base de calcul du TEG et sur les renégociations de crédit.

En trois ans, le nombre de litiges résolus grâce à la saisine de la médiation a quasiment doublé



**898**  
dossiers résolus  
en  
**2016**

**1500**  
dossiers résolus  
en  
**2017**

**1645**  
dossiers résolus  
en  
**2018**

• Les règlements amiables du fait de la saisine de la médiation sont restés stables entre 2016 et 2018

**408**  
en  
**2016**

**630**  
en  
**2017**

**414**  
en  
**2018**

• La Médiatrice rend de plus en plus d'avis

490 avis en 2016, soit 54,6% des dossiers résolus.



**870**  
en  
**2017**  
soit **58%**  
des dossiers résolus

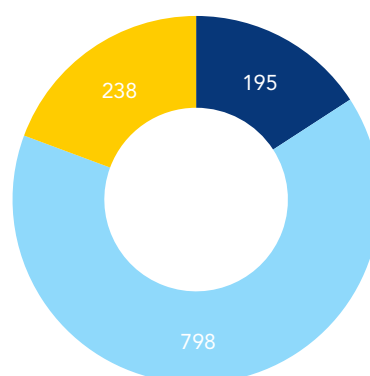
**1231**  
en  
**2018**  
soit **74,8%**  
des dossiers résolus

L'orientation des conclusions de la Médiatrice est plus favorable aux demandeurs en 2018 qu'en 2016 et 2017

• La Médiatrice explique souvent aux consommateurs, pourquoi elle estime que la banque n'est pas en tort.

Ces positions pédagogiques représentent

**798 dossiers favorables aux banques.**



- Avis favorables aux demandeurs
- Avis favorables à la banque
- Avis partiellement favorables aux demandeurs

• Les positions de la médiatrice en faveur des banques ont diminué



Cela s'explique notamment par l'augmentation du nombre de dossiers de fraude. Ceux-ci font l'objet de règles protectrices du consommateur. Les jurisprudences s'appuient sur une appréciation au cas par cas de chaque litige.

• Cependant, ce sont principalement les propositions partiellement favorables au consommateur, qui ont bénéficié de cette hausse du nombre de dossiers plus favorables aux demandeurs,



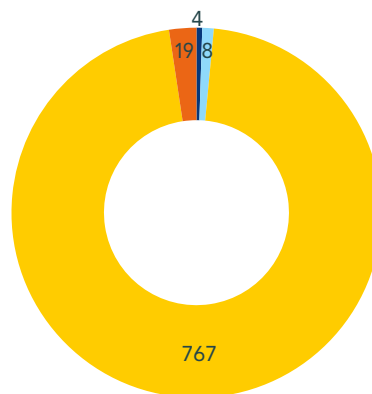
L'augmentation des demandes multiples et la complexification des dossiers sont les principales raisons de cette augmentation.

## Acceptation ou rejet des conclusions de la Médiatrice par les parties

• Dans la très grande majorité des avis favorables à la banque, les parties ne reviennent pas vers la Médiatrice pour exprimer leur acceptation ou leur refus

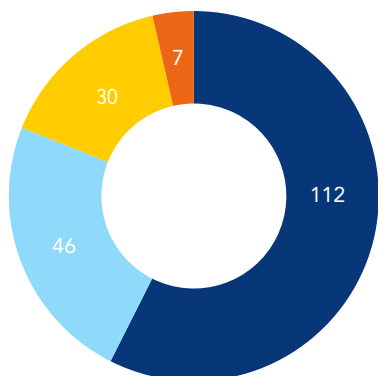
Le dossier est clôturé dans **96,1%** des cas sans que les parties ne se manifestent.

> Avis favorables à la banque en 2018 :



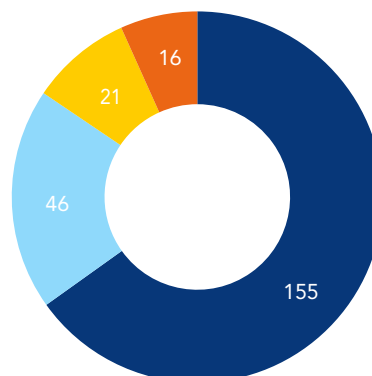
- Accord
- Rejet
- Sans réponse
- En cours de traitement

• Lorsque l'avis est favorable au demandeur, la banque l'a accepté dans **57,4%** des cas.



● Accord  
● Rejet  
● Sans réponse  
● En cours de traitement

• Lorsque l'avis est partiellement favorable au demandeur, la banque l'a accepté dans **65,1%** des cas.



● Accord  
● Rejet  
● Sans réponse  
● En cours de traitement

## Les délais de traitement

• Lorsqu'un consommateur envoie une demande de saisine à la Médiatrice,

celle-ci lui a répondu en moyenne en **8 jours**

pour lui indiquer si son dossier est ou non recevable.



• Le délai de traitement des dossiers a été

en moyenne de **133 jours**

à partir de la réception des éléments constitutifs du dossier.

Ce délai s'explique notamment par la complexité croissante des sollicitations du consommateur.

Beaucoup de dossiers simples sont traités plus rapidement. En revanche, le nombre grandissant de demandes multiples allonge le temps de recueil des pièces nécessaires à l'analyse et à la prise de position de la Médiatrice.





# Quelques questions marquantes de l'année 2018

## La distinction entre fraude et escroquerie



Sandie, juriste

### L'escroquerie

#### Les faits

Monsieur X souhaite obtenir le rappel des fonds de 4 virements pour un montant total de plusieurs milliers d'euros. Monsieur X a été contacté par un tiers se présentant comme un représentant de la banque Z lui proposant une offre d'investissement. Monsieur X, après quelques hésitations, a donné suite à cette offre. Dès lors, il a réceptionné un contrat d'investissement financier par courriel, qu'il a renseigné et signé avant de le renvoyer à l'adresse e-mail « serviceadministratif@banque-z.com ». Conformément aux conditions contractuelles, Monsieur X a initié 4 virements depuis son compte bancaire de 2 000, 1 200, 2 500 et 700 euros, à destination du compte bancaire d'un dénommé « Monsieur J Consultant » entre

le 31 mai 2018 et le 6 juin 2018. Constatant ultérieurement la fraude, Monsieur sollicite le retour des virements initiés ou à défaut, le remboursement de ces derniers par son établissement bancaire.

L'établissement a formalisé son refus d'accéder à la demande de son client.

#### L'analyse de la Médiatrice

Je rappelle que le virement bancaire est irrévocable (article L133-8 du Code monétaire et financier). L'article L133-21 du Code monétaire et financier dispose « *qu'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* ». Il est précisé que « *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* ». De plus, l'article L133-21 du Code monétaire et financier prévoit que le prestataire de services



de paiement du payeur doit s'efforcer de récupérer les fonds engagés dans trois types de situations : en cas de doublon de transaction à l'émission, à la suite d'un problème technique ayant conduit à générer des virements erronés ou en cas d'origine frauduleuse d'un virement SEPA émis. Enfin, le Code monétaire et financier distingue spécifiquement les opérations autorisées des opérations non autorisées ou mal exécutées (articles L133-6 et L133-24).

En l'espèce, Monsieur X a délibérément initié plusieurs virements à destination d'un tiers inconnu « Monsieur J Consultant » ne présentant, à priori, aucun lien avec la banque d'investissement Z au regard de l'intitulé du compte destinataire des fonds.

## La conclusion de la Médiatrice

En droit et en équité, j'ai considéré que c'est à bon droit que l'établissement bancaire n'a pas initié de procédure de rappel de fonds au motif qu'il ne s'agissait pas, dans cette affaire, de virements frauduleux effectués sans l'autorisation de Monsieur X. Ce dernier a malencontreusement été victime d'une escroquerie dont la responsabilité ne peut incomber à la banque. En conséquence, je n'ai pas été en mesure d'émettre une proposition de solution.

## La fraude à la carte bancaire

### • Cas n°1 :

#### Les faits

Madame X souhaite obtenir le remboursement d'une opération frauduleuse de plus de 800 euros dont elle conteste être à l'origine. Madame X dément formellement avoir réceptionné un code 3D Secure sur son téléphone mobile et l'avoir utilisé afin de valider l'opération contestée.

#### L'analyse de la Médiatrice

Je rappelle que les articles L133-16 et L133-17 du code monétaire et financier prévoient que l'utilisateur de la carte bancaire doit prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité et qu'il

doit, sans tarder, informer son établissement en cas de perte, de vol ou de détournement ou de toute utilisation non autorisée. L'article L133-18 du Code monétaire et financier précise « *qu'en cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L133-24, le prestataire des services de paiement du payeur rembourse immédiatement au payeur le montant de l'opération non autorisée* », sauf à prouver un agissement frauduleux ou la négligence grave du client (article L133-19). En outre, la Cour de cassation, dans un arrêt du 28 mars 2018, a rappelé l'obligation de la banque de prouver la défaillance de l'utilisateur de la carte. La Cour estime qu'il appartient à la banque de prouver que le client « *n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations ; 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* » quand bien même le service de paiement est doté d'un dispositif de sécurité élevé.

## La conclusion de la Médiatrice

En l'espèce, au regard des documents en ma possession, j'ai constaté que l'établissement bancaire n'avait pas apporté la preuve de la négligence grave de sa cliente. Par ailleurs, cet établissement ne m'avait pas non plus communiqué d'éléments probants sur l'envoi et la réception d'un code 3D Secure sur le téléphone mobile de Madame X ainsi que sur la saisie de ce code par sa cliente. En conséquence, en droit et en équité, j'ai considéré que la banque devait rembourser l'opération débitée frauduleusement du compte bancaire de Madame X.

### • Cas n°2 :

#### Les faits

Monsieur X sollicite le remboursement de 3 opérations qu'il juge frauduleuses, pour un montant total dépassant 3 000 euros. Il a été victime du vol de sa carte bancaire alors qu'il se trouvait dans un bar. Il indique avoir fait opposition à sa carte bancaire après le constat de la perte de celle-ci, près de 72H après les faits. Monsieur X fait valoir un dépôt de plainte dans lequel il précise avoir rangé sa carte bancaire dans sa poche extérieure à la suite du règlement d'une consommation. Il précise qu'il est possible, au regard de la foule présente, qu'un

tiers ait pu le voir composer son code confidentiel lors de ce paiement. Ainsi, le vol de la carte bancaire de Monsieur X a permis à un tiers d'effectuer des retraits auprès de distributeurs automatiques de billets et d'effectuer des achats frauduleux pour un montant total dépassant 3 000 euros.

La banque refuse de faire droit à la demande de Monsieur X au motif que la carte bancaire de ce dernier a été utilisée physiquement avec composition du code confidentiel. Cet établissement soulève la négligence de son client dans cette affaire.

### L'analyse de la Médiatrice

Je rappelle que « *dès qu'il reçoit un instrument de paiement, l'utilisateur de services de paiement prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés* » (article L133-16 du Code monétaire et financier). Aussi, l'article L133-8 du Code monétaire et financier dispose que le paiement par carte bancaire est un paiement irrévocable. Les seules exceptions à ce principe, prévues par l'article L133-17 du Code monétaire et financier, sont la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement. L'article L133-20 du même code précise que l'utilisateur ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de cet instrument de paiement ou de l'utilisation détournée des données qui lui sont liées, après avoir informé son établissement financier aux fins de blocage de la carte (sauf agissement frauduleux de sa part). Toutefois, l'article L133-19 du code susvisé précise qu'en cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, le payeur supporte les pertes liées à l'utilisation de cet instrument dans la limite d'un plafond de 50 euros. Cet article dispose en outre que « *le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave* ».

### La conclusion de la Médiatrice

Au regard des éléments en ma possession, il m'a paru évident qu'en ne protégeant pas la composition de son code confidentiel et en remettant sa carte bancaire dans une poche extérieure de ses vêtements, Monsieur X avait

facilité le vol et le détournement de son code confidentiel et, en ce sens, avait fait preuve de négligence. En outre, j'ai considéré que Monsieur X avait tardé à faire opposition à sa carte bancaire, compte tenu de ses habitudes d'utilisation. Par conséquent, en droit et en équité, je ne pouvais faire droit à sa demande de remboursement.

## L'hameçonnage

### • Cas n°1 :

### La banque remboursera - Cas d'un e-mail « cohérent »

#### Les faits

Monsieur X souhaite obtenir le remboursement d'un débit de 1 830 euros qu'il juge frauduleux. Monsieur X m'indique avoir répondu à un courriel de son hébergeur de contenu internet dans lequel il reconnaît avoir communiqué ses coordonnées bancaires afin de payer son abonnement mensuel, d'un montant de 5 euros. Monsieur X précise avoir validé le paiement par la saisie d'un code 3D Secure réceptionné sur son téléphone mobile. Monsieur X aurait compris qu'il avait été victime d'un hameçonnage (phishing) en consultant son relevé bancaire. Dès lors, il conteste l'opération de 1 830 euros et en demande le remboursement.

La banque a formalisé son refus d'accéder à la demande de son client au motif que ce dernier a sciemment communiqué ses données bancaires à réception d'un courriel frauduleux. De plus, cet établissement justifie son refus au regard de la validation de l'opération par Monsieur X à l'aide du processus 3D Secure.

### L'analyse de la Médiatrice

Je rappelle que l'article L133-18 du Code monétaire et financier dispose qu'en cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur, le prestataire de service de paiement du payeur rembourse immédiatement au payeur le montant de l'opération non autorisée et le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. Par ailleurs, alors que pèse sur le prestataire du service de paiement la charge de prouver la né-

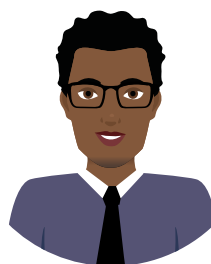
gligence grave de l'utilisateur, la Cour de cassation rappelle dans un arrêt du 28 janvier 2018 que la négligence du client ne se déduit pas du simple fait que les identifiants sécurisés de ce dernier aient été utilisés par un tiers malveillant. Il revient donc à la banque d'établir que le tiers malveillant a obtenu les informations via une tentative réussie d'hameçonnage. Aussi, il est déterminant de rechercher si la victime avait pu avoir conscience du caractère frauduleux du courriel litigieux et si le fait pour elle de communiquer ses informations ne constituait pas une négligence grave (Cour de cassation, 25 octobre 2017).

Dans un arrêt récent du 28 mars 2018, la Cour de cassation a renforcé l'obligation de prudence pesant sur l'utilisateur victime d'hameçonnage. Elle a jugé que *« manque, par négligence grave, à son obligation de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés, l'utilisateur d'un service de paiement qui communique les données personnelles de ce dispositif de sécurité en réponse à un courriel qui contient des indices permettant à un utilisateur normalement attentif de douter de sa provenance, peu importe qu'il soit, ou non, avisé des risques d'hameçonnage »*, en violation des articles L133-16 et L133-19 du Code monétaire et financier. En outre, la Cour a précisé que le client pourra être l'auteur d'une négligence grave en cas de manquement, notamment lorsqu'il communique ses données personnelles et ses dispositifs de sécurité en réponse à un courriel contenant *« de sérieuses irrégularités, de nature à faire douter de sa provenance, telles que l'inexactitude de l'adresse de l'expéditeur et du numéro du contrat mentionné ainsi que la discordance entre les montants réclamés »*.

### La conclusion de la Médiatrice

En l'espèce, j'ai étudié avec attention le courriel frauduleux à l'origine de l'hameçonnage et il m'apparaît notamment que l'adresse électronique de l'expéditeur, telle que rédigée, laisse légitimement penser qu'il s'agit d'un courriel provenant du site de l'hébergeur internet. De plus, le contenu de ce courriel est cohérent et ne présente pas d'indices manifestes permettant de douter de sa provenance.

En conséquence, en droit et en équité, j'ai considéré que l'établissement bancaire n'avait pas apporté la preuve de la négligence grave de son client et devait rembourser l'opération débitée frauduleusement du compte bancaire de Monsieur X.



Yaovi, juriste

### • Cas n°2 :

## La banque ne remboursera pas - Cas d'un e-mail « incohérent »

### Les faits

Madame Y a répondu à un supposé courriel de l'Assurance Maladie « AMELI » qui l'invitait à soumettre une demande, afin de bénéficier d'un remboursement de 68,20 euros. Pour cela elle a communiqué son numéro de téléphone et ses identifiants de carte bancaire.

Madame Y constate, quelques jours après, que son compte est débité de plusieurs opérations atteignant plus de mille euros, dont elle affirme ne pas être à l'origine. Dès lors, elle adresse une réclamation à sa banque qui refuse de les prendre en charge parce qu'elles sont validées et authentifiées par des codes spécifiques envoyés à la cliente.

### L'analyse de la Médiatrice

Premièrement, l'examen du mail frauduleux m'a permis de constater que l'adresse de l'expéditeur était fantaisiste et que le texte comprenait des fautes d'orthographe. En outre, le courriel litigieux débutait par *« cher assuré(e) »* et invitait à valider un remboursement en attendant en communiquant son numéro de carte bancaire.

Deuxièmement, la banque m'a communiqué les SMS d'authentification envoyés à la cliente pour valider ces opérations. J'ai noté que ces messages mentionnaient des paiements pour des montants de 600 euros et de 700 euros, n'ayant donc rien à voir avec le prétendu remboursement de 68,20 euros.

## La conclusion de la Médiatrice

J'ai considéré que c'est à bon droit que la banque a refusé de rembourser la cliente parce que la négligence grave était, en l'espèce, avérée :

- elle a répondu à un mail qui contient des indices permettant à un utilisateur normalement attentif de douter de sa provenance (Cass, 6 juin 2018 n°16-29065). Ces indices sont : les fautes d'orthographe et l'inexactitude de l'adresse mail de l'expéditeur. Ces éléments auraient dû l'alerter sur la provenance douteuse du courriel.
- Ensuite, je rappelle que l'Assurance Maladie a largement informé ses adhérents sur les mails

de phishing et sur les moyens de les détecter. En effet, elle alerte les assurés sur le fait qu'elle ne demande jamais la validation d'un remboursement.

- Tous les assurés savent que leurs remboursements sont effectués par virement direct sur leur compte bancaire, dont ils ont remis les coordonnées (RIB, IBAN) lors de leur inscription auprès de leur Caisse de Sécurité sociale.
- Enfin, je considère qu'une simple lecture des messages 3D Secure reçus aurait permis à la cliente de savoir qu'elle validait des opérations d'achat pour un montant supérieur à celui du remboursement qu'elle espérait recevoir.

## A quoi servent les frais de succession ?



Lydia, juriste

### Les faits

Monsieur X contestait les frais prélevés sur le dossier de succession de son parent décédé. Il en souhaitait le remboursement, d'une part au motif que ceux-ci ne lui avaient pas été communiqués avant leur facturation, d'autre part parce qu'ils ne lui paraissaient pas justifiés.

L'établissement bancaire a fait valoir qu'il a correctement appliqué sa tarification, qui rémunère les actes administratifs effectués et les diligences requises en pareille situation. Il rappelle que ces frais ont été mentionnés sur le bordereau de situation des comptes du défunt, précisant le montant des avoirs détenus ; cet état a été adressé au notaire de la succession.

### L'analyse de la Médiatrice

J'ai rappelé que le montant de la tarification en vigueur dans un établissement s'inscrit, sauf cas spécifiques prévus par la loi, dans un cadre

général de liberté tarifaire qui s'applique aux banques comme aux autres agents économiques.

Après avoir vérifié que les frais de succession prélevés, ayant fait l'objet d'une information dans le courrier adressé au notaire, correspondaient bien à l'application de la tarification en vigueur au moment du décès, j'ai tenu à apporter des éclairages sur la réalité du traitement effectué par l'établissement, nécessaire au bon déroulement de la succession.

J'ai souligné que contrairement à une idée répandue, le blocage des comptes lors d'un décès ne signifie pas leur clôture ou l'arrêt des traitements bancaires et des interventions affectant lesdits comptes. Les actes de gestion sont fréquents, il est d'ailleurs habituel que les notaires demandent que les comptes restent ouverts dans la banque du défunt pendant plusieurs mois, souvent jusqu'aux jours précédant le versement des droits de succession aux impôts.

Les interventions des banques consistent, selon les cas, à procéder dans un premier temps au blocage du ou des comptes, à faire un arrêté des avoirs à la date du décès, à demander et réceptionner les différents documents nécessaires, à éventuellement éditer ou prévoir d'éditer un Imprimé Fiscal Unique pour l'Administration fiscale et chacun des héritiers

(et donc conserver la mémoire des opérations intervenues avant mais aussi après le décès sur les titres ou placements, calculer les prélèvements fiscaux et les prélèvements sociaux qui en découlent et seront dûs par les héritiers), à demander au notaire son autorisation pour encaisser ou débiter sur les comptes bloqués les opérations courantes se présentant après le décès. Ces dernières sont parfois nombreuses : chèques émis avant le décès, prélèvements fiscaux, abonnements, factures d'énergie, remboursements de sécurité sociale ou de mutuelles suite à des frais d'hospitalisation, prélèvements de cotisations URSSAF si une aide à la personne avait été employée...

La dernière étape est de procéder au versement des fonds au notaire en charge de la succession, puis d'effectuer la clôture du ou des comptes.

Concernant les produits d'épargne non transmissibles, ceux-ci sont clôturés et les intérêts bruts sont arrêtés à la date du décès de leur titulaire. Il s'agit notamment des livrets bancaires, des livrets A et B, du LDD, du compte d'épargne logement (CEL). Les fonds sont généralement crédités, après accord du notaire, sur le compte de dépôt à vue du titulaire décédé.

Pour les autres produits réglementés tels le plan d'épargne logement (PEL), si celui-ci n'est pas arrivé à échéance, la position des ayants-droit est requise pour convenir de la clôture ou de la transmission à l'un des héritiers du défunt (droit de substitution, selon les instructions du notaire).

Lorsqu'il y a un compte-titre ordinaire et que le conjoint survivant a opté pour l'usufruit des

biens communs, il faut procéder au démembrement de propriété du portefeuille et faire signer les conventions de compte-titre à chacun des héritiers nu-propriétaires.

Le PEA (Plan épargne en Actions) est clôturé à la date du décès du titulaire. Les titres sont gérés dans un compte titre ordinaire, charge aux héritiers, après accord du notaire, de procéder à la vente de tout ou partie du portefeuille en fonction du marché boursier.

Ainsi, les frais de succession, dont le montant est généralement modulé selon les avoirs détenus par le défunt, sont la contrepartie du service rendu par la banque dans la gestion du dossier. Même dans les successions les plus simples en apparence, le suivi des opérations arrivant sur le compte postérieurement au décès demande des échanges fréquents avec l'étude notariale et, par ce truchement, avec les héritiers voire avec certains créanciers (URSSAF, Assurance Maladie, propriétaire bailleur...).

S'agissant de l'information, j'ai rappelé qu'en ayant signé la convention de compte et les bulletins d'adhésion aux différents produits, le défunt avait donné son accord à la tarification des services bancaires dont il avait, par la suite, été régulièrement tenu informé.

### La conclusion de la Médiatrice

Dans ces circonstances, j'ai considéré que c'était à bon droit que la banque avait appliqué sa tarification.

## Ma banque doit-elle refuser les opérations qui mettent mon compte en découvert ?



Marianne, juriste

### Les faits

Monsieur X est titulaire avec sa compagne Madame Y d'un compte de dépôt joint depuis 2015. Il bénéficie d'une autorisation conventionnelle de découvert de 400 euros sur ce compte. En 2017, Monsieur X se rend compte que des opérations carte bancaire réalisées

par Madame Y ont fait passer le compte en position débitrice, en dépassement du découvert autorisé. L'établissement facture alors les frais d'incident prévus par la convention de compte sans intervenir sur le découvert. Le client reproche à la banque cette inaction : pour Monsieur X, c'est la passivité de la banque qui a permis au découvert de « filer » et a entraîné la facturation de frais d'incident.

L'établissement refuse de faire droit à la demande de remboursement du client, les frais étant conformes à la plaquette tarifaire et facturés en conséquence de la mauvaise gestion des titulaires du compte.

### L'analyse de la Médiatrice

Après avoir étudié les relevés de compte du client, j'ai constaté que celui-ci comme sa compagne n'ont pas alimenté le compte à hauteur des débits effectués. Le titulaire du compte est donc responsable de la situation débitrice tout autant que sa cotitulaire.

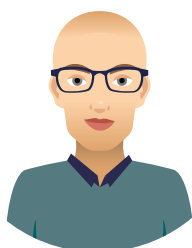
Cependant, j'estime que le fait que le Monsieur X ait violé son obligation de maintien du

compte en deçà du découvert autorisé ne le privait pas du droit d'invoquer un manquement du banquier à ses propres obligations, en application des règles de droit commun de la responsabilité contractuelle. En effet, dans la relation avec son client, la banque ne devrait permettre un paiement excédant le solde autorisé du compte que par le biais d'une convention de crédit par découvert, ou, si s'est développé entre elle et le titulaire du compte une pratique antérieure de crédit, par découvert tacite.

### La conclusion de la Médiatrice

Dans le cas d'espèce, j'ai constaté que le compte de Monsieur X avait déjà enregistré des découverts au delà du montant autorisé. Il existait donc entre le client et la banque une pratique de découvert tacite ; en équité, j'ai considéré que la banque aurait pu procéder à des alertes plus fréquentes et recevoir le client pour faire le point sur son équipement, afin que sa situation puisse se redresser avant que des frais importants soient facturés sur le compte. J'ai donc proposé que la banque fasse un geste commercial.

## Frais d'incidents de paiement clientèle en situation de fragilité financière



Frédéric, juriste

### Les faits

Monsieur X m'a demandé le remboursement de frais bancaires qu'il estimait indus au vu de sa situation financière.

La banque s'y est refusée car Monsieur X disposait de revenus qu'elle estimait conséquents, ce qui ne le faisait pas rentrer selon elle, dans la cible de la population en situation de fragilité financière.

### L'analyse de la Médiatrice

J'ai constaté que le compte de Monsieur X avait connu des irrégularités de fonctionnement (alertes pour compte débiteur) ou des incidents de paiement (frais de rejet de prélèvement ou commissions d'intervention liés à des incidents), cela de manière répétée pendant plusieurs mois consécutifs.

Par ailleurs la détérioration de la situation financière de Monsieur X résultait d'un grave accident de santé qui l'avait placé en invalidité partielle, avec toutefois une prise en charge rapide de ses crédits par l'assurance de ses prêts et une indemnisation par l'Assurance Maladie lui procurant désormais des ressources de rem-



placement suffisantes. Néanmoins, l'avenir restait problématique.

J'ai rappelé que la loi dispose que la fragilité financière s'apprécie aussi au regard de l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement, de leur caractère répété pendant 3 mois consécutifs, en prenant en compte le montant des ressources portées au crédit du compte mais également les dépenses portées au débit du compte quand elles sont de nature à pouvoir occasionner des incidents de paiement.

### La conclusion de la Médiatrice

En l'espèce, j'ai considéré que Monsieur X avait été en fragilité financière pendant les mois qui ont immédiatement suivi son accident de santé

et qu'il pouvait se retrouver dans une situation difficile si ses indemnités devaient se réduire après plusieurs mois.

Même si rien ne garantit que Monsieur X aurait accepté l'Offre destinée à la clientèle en situation de fragilité financière, j'ai proposé, en équité, que lui soient appliquées les conditions de cette offre, rétroactivement et pendant la période considérée. Cela m'a amenée à demander à la banque de faire un geste commercial correspondant au remboursement de la moitié des sommes que le client aurait dû acquitter, si la tarification spécifique applicable à cette offre avait été mise en œuvre. J'ai cependant conditionné ce geste à l'acceptation préalable par Monsieur X de la révision de son équipement en moyens de paiement, voire à son adhésion aux termes de cette offre aménagée en fonction de ses besoins.

## Clôtures de PEL



Lydia, juriste

### • Cas n°1 : Prorogation des plans

Monsieur X a constaté la clôture de son PEL pour absence de versement. Il précise avoir fait le nécessaire pour la prorogation de son PEL en informant par mails son conseiller de sa volonté de poursuivre la prorogation. Il a signé, au terme des 4 ans (durée du PEL) un document de prorogation de son PEL et a mis en place un virement mensuel de 45 euros pour une durée d'un an.

La banque considère avoir rempli ses obligations envers Monsieur X en l'informant du fait que son PEL était en situation d'anomalie puisque le versement annuel minimum n'était pas atteint, l'avenant de prorogation ainsi que le virement mensuel n'ayant pas été renouvelés.

Dans un premier temps, j'ai rappelé que le Plan d'Épargne Logement (PEL) est notamment régi par les articles L315 et R315 du Code de la construction et de l'habitation et par les articles 156 à 163 quinquies C bis du Code général des impôts.

En application des dispositions de l'article R315-27 du Code de la construction et de l'habitation, le souscripteur du PEL s'engage à opérer un versement minimum annuel de 540 euros, au minimum en deux fois et, s'il choisit une alimentation périodique, à échéances régulières mensuelles, trimestrielles ou semestrielles. Il s'engage également à veiller que ces versements ne dépassent pas le plafond réglementaire de 61 200 euros. De ce fait, il faut verser obligatoirement un minimum de 540 euros par an, ce montant ayant été fixé par arrêté ministériel. En raison de la nature réglementaire du PEL, tout manquement à ces obligations légales entraîne sa clôture. À défaut de clôture immédiate en cas de manquement à cette réglementation, les établissements bancaires s'exposent à une amende égale au montant des intérêts versés sur les comptes en anomalie, avec un minimum de 75 euros par compte.

A la fin de la période initiale de durée du PEL, le souscripteur peut souhaiter proroger son contrat comme la loi le lui permet. A cet égard, l'arrêté du 10 février 2016 relatif aux modalités de prorogation des Plans d'Épargne Logement, venant préciser les dispositions de l'article R315-28 du Code de la construction et de l'habitation, prévoit que le principe de prorogation tacite annuelle de l'échéance s'applique à tous les contrats PEL même ouverts avant le 1er mars 2016, à compter de l'année de l'échéance contractuelle du plan. La prorogation intervient sauf décision expresse contraire notifiée par le titulaire du PEL.

L'établissement de crédit est soumis à une obligation d'information annuelle du titulaire, sur la prorogation de son contrat, au moins un mois avant la date anniversaire du plan.

Dans les limites précisées à l'article R315-28 du Code de la construction et de l'habitation, j'en ai conclu qu'après la décision prise par l'épargnant, à la fin de la durée prévue de son PEL, de signer un avenant de prorogation au contrat initial, il n'était plus nécessaire de conclure des avenants de prorogation annuels. Il suffisait simplement de mettre en place un virement permanent afin d'alimenter le contrat dans le plancher légal annuel de 540 euros. En l'occurrence, suite à ma proposition, l'établissement bancaire a procédé à la réouverture du contrat PEL de Monsieur X.

## • Cas n°2 :

### Transfert des plans

Dans le cadre d'un changement d'établissement, Madame X contestait le délai de traitement de sa demande de clôture de comptes et livrets et de transfert de PEL, qui a entraîné la résiliation de ce dernier pour non-respect du versement réglementaire. Elle a considéré que son établissement, connaissant sa volonté de garder son PEL ouvert et de le transférer dans son nouvel établissement, a commis une faute professionnelle.

La banque a fait valoir que le versement mensuel effectué sur le PEL n'a pu aboutir pour absence de provision sur le compte de dépôt associé, alors que les clôtures des livrets en cours n'avaient pas encore été effectuées. De ce fait, le PEL de Madame X a été clos automatiquement pour non-respect du versement réglementaire.

Dans un premier temps, j'ai rappelé qu'en application des dispositions de l'article R315-27 du Code de la construction et de l'habitation, le souscripteur d'un PEL s'engage à opérer une alimentation annuelle dont le plancher est de 540 euros, au minimum en deux versements ou à échéances régulières mensuelles, trimestrielles ou semestrielles. Tout manquement à cette obligation entraîne la clôture du plan.

Or, il s'avère que la demande de Madame X a été initiée début juillet 2017. La banque a procédé à la clôture du livret A, fin septembre 2017 avec versement des fonds non pas sur le compte courant mais directement sur le compte Epargne Logement.

Ainsi, le prélèvement de 45 euros pour l'alimentation du PEL n'a pu s'effectuer, faute d'un solde créditeur suffisant et de la suppression du découvert autorisé qui était attaché au forfait mensuel, lequel avait été résilié à l'initiative de l'agence quelques jours auparavant.

Il m'a semblé que les différentes tergiversations de la banque concernant la demande de transfert du PEL n'avaient pas permis à Madame X de connaître, même approximativement, la date de réalisation de cette opération, aucune information ne lui ayant été faite à ce sujet : si la banque avait transféré le PEL de Madame X dans des délais « raisonnables », l'interruption de son alimentation mensuelle ne se serait pas produite et la clôture automatique n'aurait pas été effectuée.

J'ai proposé un geste commercial pour compenser la perte des intérêts sur ce placement anormalement clôturé.



## Déblocage de PERP en capital



Frédéric, juriste

### Les faits

Madame Y m'a demandé de faciliter la restitution de son capital placé dans un PERP depuis plus de 10 ans et dont le montant dépassait 3 000 euros.

Cette personne n'était pas dans une situation qui remplissait les conditions de déblocage anticipé du PERP, fixées par la loi : fins de droits aux allocations chômage suite à une perte involontaire d'emploi, cessation d'activité non salariée suite à liquidation judiciaire, invalidité grave, décès du conjoint ou du partenaire pacsé, surendettement. En outre, la valeur du contrat (supérieure à 2 000 euros) et la situation financière (revenus) de Madame Y dépassaient les montants fixés par la loi de 2016 .

### L'analyse de la Médiatrice

J'ai constaté que Madame Y avait bien reçu les informations nécessaires et notamment les conditions générales de son contrat.

Toutefois j'ai remarqué que la souscription de ce PERP avait immédiatement succédé au rachat d'un contrat d'assurance-vie, qui avait lui-même été ouvert moins de six mois auparavant. Les fonds versés sur le PERP résultaient pour l'essentiel de ce premier placement, les alimentations par cotisations ultérieures s'étant interrompues au bout de trois ans.

En examinant les conditions de la proposition commerciale faite à l'époque de la souscription, j'ai estimé que l'attention de Madame Y n'avait pas été suffisamment attirée sur la différence entre le contrat d'assurance - vie racheté (qui permet une sortie en capital) et le PERP, dont la sortie en rente est la contrepartie essentielle de l'avantage fiscal annuel lié aux versements.

### La conclusion de la Médiatrice

En droit, le PERP ne pouvant être racheté, j'ai donc proposé, en équité, que la banque fasse un geste commercial significatif pour compenser le caractère insuffisant des informations prodiguées à l'origine. L'absence rapide de versements ultérieurs démontrait en effet que la proposition commerciale de souscription de ce produit en lieu et place d'une assurance-vie classique était inappropriée aux besoins et aux attentes de Madame Y.

## L'utilisation des fonds du livret A d'un mineur



Sandie, juriste

### Les faits

Mademoiselle X souhaite obtenir la restitution des fonds de son livret A clôturé en 2012 ainsi que les intérêts qui auraient été acquis depuis cette date au motif que la clôture de son livret a été réalisée à la seule initiative de son père, Monsieur X, alors qu'elle était mineure. Monsieur et Madame X avaient ouvert un livret A au nom de leur fille, Mademoiselle X, en 2002. Ce dernier a été alimenté conjointement par les deux parents, titulaires de l'autorité parentale, jusqu'au divorce de ceux-ci en 2010. A sa majorité, Mademoiselle X a constaté la clôture de son livret A à la seule demande de son père. Elle a contesté la clôture et le virement des fonds sur un compte externe au nom de Monsieur X, avec lequel elle n'est plus en contact.

L'établissement bancaire a rejeté la réclamation de Mademoiselle X au regard de la prescription quinquennale.

### L'analyse de la Médiatrice

J'ai rappelé que l'alinéa 1 de l'article 372 du Code civil prévoit que les pères et mères exercent en commun l'autorité parentale. De plus, l'article 373-2 alinéa 1 du Code civil prévoit que la séparation des parents est sans inci-

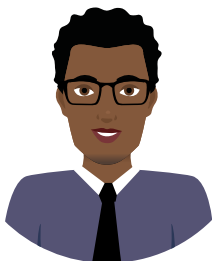
dence sur les règles de dévolution de l'exercice de l'autorité parentale. Ainsi, en présence de deux parents titulaires de l'autorité parentale, l'administration légale est en principe exercée en commun. Le décret n° 2008-1484 du 22 décembre 2008 définit ce que sont des actes d'administration et de disposition et liste les actes qui sont regardés comme tels. Par ailleurs, l'article 2238 du Code civil dispose que la prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation.

Mademoiselle X m'a saisie en avril 2018 et a été personnellement informée de la clôture de son livret A le 5 janvier 2018. Par conséquent, la prescription quinquennale court à partir de cette date.

### La conclusion de la Médiatrice

Dans le cas d'espèce, la clôture du compte bancaire d'un mineur est qualifiée d'acte de disposition et nécessite expressément l'accord des deux parents. La seule signature de Monsieur X n'aurait donc pas dû suffire pour que la banque procède à la clôture du livret A de Mademoiselle X. En conséquence, en droit et en équité, j'ai considéré que la banque avait engagé sa responsabilité dans cette affaire. Dès lors, j'ai proposé que la banque indemnise l'intégralité des fonds disponibles à la date de clôture de son livret A, majoré des intérêts qui auraient été acquis à la date de cette proposition et jusqu'à la date de l'indemnisation effective. De plus, il m'a semblé nécessaire que la banque accepte d'effectuer un geste commercial en réparation du préjudice subi.

## Personnes vulnérables



Yaovi, juriste

### Les faits

Monsieur X, aujourd'hui âgé de 95 ans a réalisé, de 2010 à 2016, plusieurs opérations de retraits d'espèces en agence et sur un automate. Son fils reproche à la banque un défaut d'alerte du Procureur de la République et de lui-même en raison de l'incohérence entre les opérations contestées et les revenus modestes de son père.

Par ailleurs, le fils du client reproche à la banque le fait d'avoir permis la souscription d'un contrat d'assurance vie en 2012 à son père, alors âgé de 88 ans.

### L'analyse de la Médiatrice

Après étude des pièces du dossier, j'ai constaté que le client ne bénéficiait d'aucune mesure de protection de type tutelle ou curatelle lors de la réalisation des opérations litigieuses. Les justificatifs des opérations de retrait d'espèces en caisse mentionnaient bien le numéro de la carte d'identité de Monsieur X. En outre, les pièces du dossier montraient que la fréquence des opérations et leurs montants ne présentaient pas un caractère anormal au regard de la situation de son compte.

D'autre part, le client disposait de tous ses moyens physiques et intellectuels, en 2016 comme en 2012, car il administrait ses biens et son budget de façon autonome et sans anomalie. Dès lors, je considère que la souscription de ce contrat d'assurance vie à l'âge de 88 ans pouvait s'expliquer par un objectif de transmission patrimoniale. En effet, j'ai rappelé que les versements sur des contrats d'assurance-vie effectués après 70 ans sont exonérés de droits de succession dans la limite de 30 000 euros, tant sur les capitaux que sur les produits financiers dégagés (tous contrats confondus). Si Monsieur X voulait faire bénéficier de cet avantage un proche ou un « petit enfant » (par exemple), il était cohérent de le lui proposer.

### La conclusion de la Médiatrice

J'ai conclu que les opérations contestées ne présentaient aucune anomalie apparente qui aurait pu alerter la banque. La surveillance des éventuels cas d'abus de faiblesse et la détection précoce des situations de vulnérabilité font bien partie des diligences relevant de la responsabilité du banquier, mais avec pour limite le principe de non-immixtion dans les affaires des clients.



# Les personnes en situation de vulnérabilité

Si les aléas de la vie peuvent tous nous rendre financièrement vulnérables à un moment ou à un autre, l'enfance et le grand âge sont les deux périodes les plus sensibles en matière d'argent...

## La vulnérabilité financière liée au grand âge

Les banques sont parfois mises en cause par des proches ou des héritiers de personnes très âgées. Celles-ci ont souvent confié la gestion de tout ou partie de leurs comptes à un proche. Cette délégation est rarement formalisée : il existe de multiples situations mais à titre d'exemple, en tant que médiatrice, je vois des cas de litiges avec des proches qui ont accompagné régulièrement une personne âgée à l'agence pour l'aider dans ses opérations. Et un jour, le proche vient seul et l'opération est validée, par habitude ; ou bien, soudainement, des opérations sont faites par l'intermédiaire du portail de la banque en ligne...

Plus tard, les héritiers qui ne se sont pas préoccupés des questions financières de leur ascendant ou qui ont fait confiance à l'un des leurs s'aperçoivent que les fonds dont ils pensaient hériter ont sensiblement diminué voire même se sont envolés. La banque est parfois mise en cause, généralement sur l'un des trois fondements suivants : défaut de vigilance, défaut de conseil, ou non-respect des règles régissant les procurations. Cela mérite d'être analysé avant

de porter toute appréciation sur l'étendue de l'éventuelle responsabilité de chacune des parties.

### • Le devoir de vigilance

Il s'impose aux établissements financiers, mais il n'est requis juridiquement que dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent ou de la lutte contre la fraude. Le banquier n'a pas d'obligation de vigilance sur le fonctionnement du compte en dehors de l'identification de comportements susceptibles d'être punis d'une peine d'emprisonnement supérieure à un an. C'est par exemple le cas si la banque détecte ou soupçonne un abus de faiblesse, une complicité d'abus de faiblesse ou encore un recel successoral. Mais attention, le but de cette vigilance n'est pas d'alerter le client ou sa famille, mais, si nécessaire, les autorités compétentes. S'il n'existe donc pas d'obligation de vigilance proprement dite (hormis le cadre spécifique réglementaire que nous venons d'évoquer),

il est néanmoins certain que les banques doivent suivre les opérations qui passent sur le compte de leurs clients, pour détecter les anomalies ou les dépassements d'autorisations. Il y a donc bien une surveillance des comptes opérée par les banques, mais celles-ci ne peuvent cependant s'immiscer dans la vie et les choix de leurs clients. À partir du moment où une personne n'est pas protégée par une mesure spécifique, elle doit pouvoir disposer librement de ses fonds et de ses moyens de paiement. Ce principe de non immixtion est d'ailleurs régulièrement repris et défendu par les tribunaux.

Ainsi, la banque doit trouver un équilibre délicat entre la surveillance et le suivi des comptes de ses clients, tout en respectant leurs choix et décisions financières.

l'établissement financier d'apporter son éclairage professionnel à ses clients, mais la libre décision du client prévaut. Dans le cas des personnes vulnérables, il est rare que le devoir de conseil puisse être invoqué en dehors des cas prévus par la réglementation. En revanche, en tant que médiatrice, je m'assure que les produits vendus sont adaptés à l'âge et à la situation du client.

En ce qui concerne les retraits d'espèces, la situation est très délicate, car, en dehors des situations d'abus de faiblesse, le client non protégé est libre de disposer de ses avoirs, même lorsqu'il est très âgé.



#### • Le devoir de conseil

Là encore, la réglementation ne prévoit un devoir de conseil que dans des cadres réglementaires très précis : il s'agit du conseil délivré dans le cadre de la commercialisation d'instruments financiers ou de proposition d'assurance-vie. Dans les autres cas, la banque n'est pas tenue par un devoir de conseil. En cas de crédit, la banque n'a pas à apprécier l'opportunité de l'opération projetée, mais doit attirer l'attention sur les risques financiers qu'elle comporte. Cela ne dispense pas

#### • La procuration

Le cadre juridique de la procuration permet de mandater un tiers pour effectuer les opérations bancaires. Cette procuration est souvent établie sur un formulaire préparé par la banque, mais il peut aussi s'agir d'une procuration libre ou d'une procuration générale notariée, touchant tous les comptes, biens meubles et immeubles. Il convient toutefois de se rappeler qu'une procuration n'est valablement donnée que par une personne capable et qu'elle ne dure que tant que cette capacité perdure. C'est

la raison pour laquelle les banques peuvent être amenées à demander à rencontrer physiquement le client titulaire du compte et, en cas de refus, révoquer la procuration bancaire. La nécessaire vérification des procurations tient donc souvent à la détérioration de l'état de santé du mandant et à la demande, légitime, de la banque de s'assurer que son client peut valablement contracter. Ainsi, il me semble que rédiger des procurations à durée limitée pourrait faciliter cette vérification périodique.

### • En synthèse

En dehors d'une mesure de protection décidée par le juge, il n'existe pas de solution vraiment satisfaisante pour protéger les personnes âgées dans leurs dernières années de vie et s'assurer de la bonne gestion de leurs fonds. Et l'on sait qu'une mesure de protection représente une décision souvent douloureuse pour la personne comme pour les proches.

Il ressort des cas remontés en médiation que ces périodes, donnant lieu à la délivrance de mandats de procuration, devraient être mieux encadrées. Par exemple en exigeant la transparence des opérations effectuées par les mandataires et leur communication systématique à une étude notariale pré-désignée, ce qui permettrait de retracer les mouvements de fonds pouvant apparaître, à tort ou à raison, litigieux ou non justifiés. Des travaux ont été entrepris par les régulateurs bancaires sur le sujet et une mission d'information relative aux droits fondamentaux des majeurs protégés a été créée en 2018 à la demande de la Commission des lois de l'Assemblée nationale. Il me paraît important que cette mission parlementaire intègre des propositions d'encadrement de cette « zone grise », à la limite de la protection, mais qui concerne en réalité l'écrasante majorité des cas de « pré-vulnérabilité » rencontrés par les banques.

## La vulnérabilité financière des mineurs

Les situations qui me sont présentées dans les dossiers de médiation sont souvent la conséquence d'une séparation des parents. La mésentente conjugale s'étend aux avoirs des mineurs. Par exemple, la tradition très vivante de l'ouverture d'un livret A au nom de l'enfant à sa naissance permet aux grands-parents, aux parents ou à l'un des parents de constituer une cagnotte pour participer aux frais de son éducation et aussi préparer l'avenir de ce jeune. Or, au moment du divorce, ces fonds peuvent devenir l'objet de pressions, voire être utilisés par l'un des parents à son seul profit.

Rappelons que chaque parent est titulaire de l'administration légale des biens de son enfant mineur et peut bénéficier des revenus de ces biens. Les parents divorcés - sauf mention du juge - continuent d'exercer conjointement l'autorité parentale et donc, comme le prévoit l'article 382 du Code civil, l'administration légale de ses biens. L'article 382-1 du même code précise que « lorsque l'administration légale est exercée en commun par les deux parents, chacun d'eux est réputé, à l'égard des tiers, avoir reçu de l'autre le pouvoir de faire seul les actes d'administration portant sur les biens du mineur ». La liste des actes d'administration a été définie par le décret n° 2008 - 1484 du 22 décembre 2008, qui indique de façon exhaustive et sans qu'il soit besoin d'apprécier l'étendue des conséquences de l'acte sur le contenu ou la valeur du patrimoine que l'emploi et le remploi de sommes d'argent est un acte d'administration. Chaque parent est donc libre d'utiliser les fonds du mineur, à charge pour chacun d'eux, au moment de sa majorité, d'en justifier l'emploi. En revanche, la clôture d'un compte bancaire ou d'un livret A est un acte de disposition qui implique l'accord des deux parents.

J'accorde une vigilance particulière aux cas d'abus qui me sont remontés, mais là aussi, je suis obligée de constater que les jugements de divorce écartent généralement la prise en compte de la situation financière des enfants et ne les protègent pas contre le « pillage » de leurs comptes. Concernant le livret A, le plus souvent visé, il me semble qu'une mesure simple consisterait à exiger la production des relevés annuels des enfants sur les trois dernières années avant la séparation, pour l'intégrer dans l'état des lieux des finances du couple.







# Et pour 2019 ?

**Depuis l'origine, le service de médiation auprès de la FBF a pour vocation de permettre aux établissements qui le souhaitent de se mettre aisément en conformité avec la réglementation.**

Dans ce même esprit, le service de médiation auprès de la FBF s'est ouvert en 2018 aux litiges avec les clients professionnels, pour accompagner les établissements dans la mise en œuvre de l'ordonnance de transposition de la deuxième directive sur les services de paiement ainsi qu'en prévision de la loi relative à la croissance et la transformation des entreprises, dite loi PACTE.

**En effet, l'ordonnance n° 2017-1252 du 9 août 2017**, qui a transposé la deuxième directive sur les services de paiement et le marché intérieur, a créé un article L133-45 dans le Code monétaire et financier : celui-ci se termine par un alinéa qui impose à tout prestataire de services de paiement d'informer l'utilisateur de services de paiement de l'existence d'au moins une instance de règlement extrajudiciaire compétente pour connaître des litiges résultant de l'application des dispositions de cette directive. Cette information doit être mentionnée de manière claire, complète et aisément accessible.

Le service de médiation auprès de la FBF s'est mis en ordre de marche pour permettre aux établissements qui le souhaitent de se mettre en conformité avec cette nouvelle réglementation, dès son entrée en vigueur, le 13 janvier 2018.

**Cette ordonnance a été ensuite ratifiée par la loi** n° 2018-700 du 3 août 2018 qui a assoupli l'article L133-45 du Code monétaire et financier pour maintenir un élément concurrentiel dans les services proposés par les établissements financiers en précisant que « *lorsque l'utilisateur de services de paiement n'est pas un consommateur, le prestataire de services de paiement l'informe de l'existence ou non d'une instance de règlement extrajudiciaire.* »

Il appartient donc maintenant à chaque établissement de faire son choix et d'en informer ses clients. Actuellement, plus d'une vingtaine d'établissements ont déjà adhéré à la médiation pour les clients professionnels sur la base de cet article L133-45.



**La loi dite PACTE**, au moment où ces lignes sont écrites, est soumise au Conseil Constitutionnel. Elle prévoit de rendre obligatoire la possibilité pour les personnes physiques agissant pour des besoins professionnels de recourir à la médiation en cas de litige avec leur établissement financier. Cette disposition avait déjà été introduite par la loi bancaire de 2013, codifiée à l'article L312-1-6 du Code monétaire et financier, mais elle était optionnelle. Avec la loi PACTE, tous les établissements financiers ont désormais l'obligation de proposer à leurs clients particuliers agissant pour des besoins professionnels le recours à la médiation en cas de litige.

Le service de médiation propose donc ce service.

### **Cette montée en puissance du recours à un mode alternatif de règlement des litiges**

se retrouve également dans la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice, qui prévoit dans son article 3 que la saisine du tribunal de grande instance doit, à peine d'irrecevabilité que le juge peut prononcer d'office, être précédée, au choix des parties, d'une tentative de conciliation menée par un conciliateur de justice ou d'une tentative de médiation. Cette disposition concerne les litiges tendant au paiement d'une somme n'excédant pas un certain montant (à définir par décret). Les litiges portant sur le crédit sont exclus.

La mise en perspective de ces réglementations qui tentent d'assouplir les relations entre les différents acteurs dénote une volonté claire du législateur de faire évoluer la tradition française de droit écrit et de règlement judiciaire des litiges vers une forme plus souple et consensuelle de mode de règlement des différends.



# Annexes

- Informations pratiques pour saisir la Médiatrice auprès de la Fédération Bancaire Française
- Liste des banques adhérentes 2018

Toutes ces informations sont disponibles sur notre site internet  
et plus encore :

[www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)

- Biographie de la Médiatrice
- Charte de la médiation auprès de la FBF pour les particuliers
- Charte de la médiation auprès de la FBF pour les professionnels
- Qu'est-ce que la médiation de la consommation ?

## Informations pratiques pour saisir la Médiatrice auprès de la Fédération Bancaire Française

### Conditions pour saisir la Médiatrice

La Médiatrice auprès de la Fédération Bancaire Française ne peut être saisie que :

1. par un client d'une banque adhérente au service de médiation (cf. Liste des banques adhérentes en 2018 – page 38)
2. après avoir fait une demande écrite auprès du Service Réclamations de son établissement bancaire. Si la réponse apportée par ce service n'est pas satisfaisante ou en cas d'absence de réponse dans les deux mois, la Médiatrice peut être saisie.
3. si la réclamation auprès du Service Réclamations est datée de moins d'un an,
4. si le consommateur est une personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels,
5. si le litige n'est pas ou n'a pas été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.

### Comment saisir la Médiatrice

Pour une **SAISINE PAR COURRIER POSTAL** :

Madame la Médiatrice auprès de la FBF  
CS 151  
75422 PARIS Cedex 9

Les **informations utiles et nécessaires** à l'étude du dossier sont les suivantes :

- le nom du demandeur ainsi que ses coordonnées postales complètes et lisibles, éventuellement une adresse mail et/ou un numéro de téléphone,
- le nom complet de l'établissement bancaire et son adresse (pour les mutualistes, préciser la caisse),
- la description claire de l'objet du litige et de la demande,
- la **copie** de tous les échanges de courriers, courriels, copies d'écran (si des messages ont été envoyés depuis une plateforme Internet), et les copies des contrats et relevés de compte nécessaires à la compréhension du litige.

Ne pas agraffer, ni coller, ni scotcher les pièces jointes. Il est préférable d'éviter d'envoyer des documents originaux.

Pour une **SAISINE EN LIGNE** : sur le site : <http://lemediateur.fbf.fr/> (cliquer sur l'onglet "accéder au formulaire"), remplir le formulaire et joindre les échanges de courriers, courriels, copies d'écran et les copies des contrats et relevés de compte nécessaires à la compréhension du litige.

**L'ajout des pièces annexes est très important pour la bonne compréhension de la demande de médiation.**



## Liste des banques adhérentes 2018

41829	Al Khaliji France SA	17649	Banque Revillon
12240	Allianz Banque	19069	Banque Richelieu France (ex KBL Richelieu Banque Privée)
23890	Attijariwafa Bank Europe	13579	Banque Saint Olive (depuis novembre 2018)
12548	Axa Banque	17779	Banque SBA
12088	Banca Caridge (jusqu'en mars 2018)	17469	Banque Socredo
41189	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA - BBVA	42649	Banque Travelex
12589	Banco BPI SA	17619	Bemo Europe Banque Privée
41139	Banco Do Brasil AG	16218	BforBank
19229	Banco Sabadell	15818	Binck Bank
44729	Banco Santander SA	17599	Blom Bank France
18089	Bank Audi France	12249	BMCE Bank International
41259	Bank Melli Iran	40618	Boursorama Banque
18769	Bank of China	23779	Byblos Bank Europe SA
14879	Bank of India	13335	Caisse d'épargne Aquitaine Poitou Charente
44269	Bank Saderat Iran	18715	Caisse d'épargne Auvergne et Limousin
17579	Bank Tejarat	12135	Caisse d'épargne Bourgogne Franche Comté
12179	Banque BIA	14445	Caisse d'épargne Bretagne Pays de Loire
17499	Banque Calédionienne d'Investissement - B.C.I.	14505	Caisse d'épargne Loire Centre
12468	Banque Cantonale de Genève SA	13135	Caisse d'épargne Midi Pyrénées
24659	Banque Chabrières	11425	Caisse d'épargne Normandie
44149	Banque d'Escompte / Banque Wormser Frères	13825	Caisse d'épargne Rhône-Alpes (depuis juillet 2018)
43030	Banque Degroof Petercam France (depuis avril 2018)	12619	Caixa Geral de Depositos SA
13149	Banque Edel	11307	CASDEN Banque Populaire
43659	Banque Espirito Santo et de la Vénétie - BESV Groupe Novo Banco	41439	Chaabi Bank / Banque Chaabi du Maroc
18869	Banque Française Mutualiste - BFM	15380	Conservateur Finance SA
11438	Banque Hottinguer	17206	Crédit Agricole Alsace Vosges
17959	Banque Michel Inchauspé - BAMI	17906	Crédit Agricole Anjou Maine
18569	Banque MISR	14706	Crédit Agricole Atlantique Vendée
40978	Banque Palatine	18706	Crédit Agricole Brie Picardie (depuis septembre 2018)
10207	Banque Populaire Rives de Paris - BP Rives	11706	Crédit Agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres
17679	Banque Populaire SBE (Société de Banque et d'Expansion)	31489	Crédit Agricole CIB (Corporate and Investment Bank)
11989	Banque Pouyanne	12206	Crédit Agricole Côtes d'Armor
13168	Banque PSA Finance		
11210	Banque Regefi (jusqu'en décembre 2018)		

<b>12906</b>	Crédit Agricole Finistère	<b>41639</b>	National Bank of Kuwait International
<b>12506</b>	Crédit Agricole Franche-Comté	<b>30007</b>	Natixis SA
<b>14006</b>	Crédit Agricole Guadeloupe	<b>18919</b>	Natixis Wealth Management (ex Banque Privée 1818)
<b>13606</b>	Crédit Agricole Ille-et-Vilaine	<b>30788</b>	Neufelize OBC
<b>43799</b>	Crédit Agricole Indosuez Wealth	<b>45850</b>	Oddo BHF SCA
<b>19806</b>	Crédit Agricole Martinique Guyane	<b>18370</b>	Orange Bank (ex Groupama Banque)
<b>16006</b>	Crédit Agricole Morbihan	<b>15068</b>	Pictet & Cie Europe SA
<b>11206</b>	Crédit Agricole Nord Midi-Pyrénées (depuis avril 2018)	<b>14749</b>	PSA Banque France
<b>18306</b>	Crédit Agricole Normandie-Seine	<b>17919</b>	Qatar National Bank - QNB
<b>19906</b>	Crédit Agricole Réunion	<b>43789</b>	Quilvest Banque Privée
<b>13906</b>	Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes	<b>11188</b>	RCI Banque
<b>13106</b>	Crédit Agricole Toulouse 31 (depuis mai 2018)	<b>13369</b>	Rothschild Martin Maurel
<b>14078</b>	Crédit Municipal de Lille	<b>19063</b>	SaarLB France
<b>10140</b>	Crédit Municipal de Marseille	<b>16788</b>	Santander Consumer Banque (depuis août 2018)
<b>18450</b>	Crédit Municipal de Roubaix	<b>15438</b>	SE MAB
<b>18169</b>	Crédit Suisse Luxembourg SA	<b>18329</b>	State Bank of India
<b>13428</b>	Crédit Suisse Securities Europe Ltd	<b>14568</b>	Svenska Handelsbanken AB
<b>42529</b>	Edmond de Rothschild	<b>11238</b>	SwissLife Banque Privée
<b>13698</b>	Ester Finance Titrisation	<b>11449</b>	Themis Banque
<b>17979</b>	Europe Arab Bank	<b>43849</b>	Tunisian Foreign Bank
<b>15798</b>	FBN Bank Succursale de Paris	<b>30758</b>	UBS SA
<b>18689</b>	Fransabank France SA	<b>19570</b>	UFF - Union Financière de France Banque
<b>14120</b>	Gresham Banque	<b>07025677</b>	Ufifrance Patrimoine SAS
<b>11833</b>	Industrial and Commercial Bank of China Paris Branch	<b>14633</b>	Western Union International Bank GmbH
<b>30438</b>	ING Bank N.V.		
<b>13688</b>	Isbank AG		
<b>30628</b>	JP Morgan Chase Bank, N.A.		
<b>14989</b>	KEB Hana Bank		
<b>12518</b>	Kutxabank (jusqu'en mars 2018)		
<b>30748</b>	Lazard Frères Banque		
<b>18789</b>	Mega International Commercial Bank Co. Ltd.		
<b>15628</b>	Micos Crédit Immobilier - Chebanca		
<b>30588</b>	Milleis Banque (ex Barclays Banque)		
<b>16989</b>	Mobilis Banque		
<b>30478</b>	Monte Paschi Banque		
<b>41249</b>	MUFG Bank Ltd. (ex Bank of Tokyo-Mitsubishi UFG, Ltd.)		
<b>17989</b>	National Bank of Abu Dhabi		







[www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)

Madame la Médiatrice auprès  
de la Fédération bancaire française

CS 151 - 75 422 Paris Cedex 09

imprimé en mai 2019