

COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2023

1- Nom de l'établissement – code interbancaire – période concernée

Caisse Régionale du Crédit Agricole de la Corse

1 avenue Napoléon III BP 308 20193 AJACCIO Cedex

D 782 989 206

Année : 2023

2 – Coordonnées du Médiateur

Jean - Paul JULIEN

BP 4

04860 PIERREVERT

lemediateur-ca-corse@ajcaudit.fr

3 - Evolution de l'activité

L'année 2023 est la sixième année d'activité

Le nombre de dossiers reçus en 2023 est de 26 contre 26 en 2022, dont 12 par internet, soit exactement le même volume de dossiers traités. Le nombre de dossiers reçus par internet est également identique et se situe à 46 % en 2023 contre 46% en 2022.

4 – Activité du médiateur :

Le champ de compétence est légal, les avis ne sont pas contraignants.

Procédures de traitement des réclamations :

Les réclamations sont reçues par courrier et depuis l'été 2018, à partir du site internet directement sur la boîte mail du Médiateur.

Les réclamations qui n'ont pas été traitées, en amont de la saisine du Médiateur, par le service clients de la banque font d'abord l'objet d'un rejet, sans information de la banque, sauf cas urgent avec situation délicate. Le nombre de rejet est de 6, qui représente environ 26%, soit un pourcentage en hausse par rapport à l'année 2022 (17%). Ce niveau doit être considéré comme faible et très satisfaisant notamment en comparaison avec le taux national qui est proche de 50%. C'est une particularité de la Caisse Corse qu'il y a lieu de souligner.

Le consommateur est invité à saisir à nouveau le Médiateur en cas de désaccord persistant suite à la réponse du service client, après rejet.

Toutefois si la saisine a été faite directement à l'agence par écrit depuis plus de deux mois, le médiateur se saisit immédiatement du dossier sans renvoi au service clients.

Les saisines par mail font l'objet de réponses par mail. Les autres saisines font l'objet de réponses par écrit en courrier simple, ou de préférence par mail, si le consommateur a fourni ses coordonnées.

La procédure par mail est relativement peu utilisée (46%) par rapport à la norme (80 %) et reste stable en pourcentage. La gestion des médiations par mail doit être encouragée car elle est source de simplification, de réduction de coûts et de gain de temps.

Une copie systématique des réponses de médiation expédiées aux consommateurs est envoyée par mail au service clients de la banque (médiations favorables à la banque) ou à l'interlocuteur désigné (médiations favorables aux consommateurs), accompagnée du dossier de saisine.

Nous recevons directement par notre boîte postale ou mail tous les courriers du Médiateur.

Sauf exception, il n'est pas envoyé d'accusé de réception car chaque saisine fait l'objet d'une réponse très rapide.

En cas d'incompétence, le client est informé par courrier (3 cas en 2023, soit 11% des saisines), nombre stable en amélioration par rapport à N-1.

INFORMATIONS STATISTIQUES 2023 :

Dossiers traités	17			
Médiations acceptées par les deux parties			4	
Médiations favorables à la banque			10	
Médiations favorables au client refusée par la banque			3	
Rejet de la médiation par client			0	
Rejet service clients non saisi	6			
Incompétence	3			
Total dossiers reçus	26			
Dont dossiers reçus par internet	12	46%		
Thèmes soumis		%		
Fonctionnement compte	4	17.40	Litiges non traités	3
Découvert	1	4.35		
Interdiction	0		Assurance	0
Contestation écriture	0		Personne morale	0
			Compte professionnel	3
CB	12	52.16	Procédure en cours	0
CHQ	1	4.35	Politique tarifaire	0
Autres moyens	3	13.04	Performance produits	0
Tarif	0		Hors délai	0
Opération de crédit	2	8.70	Non client	0
Epargne	0		Total	3
Placements financiers	0			
Assurances	0		Médiations interrompues	0
Total traité hors incompétence	23	100,00		

5 - Commentaires sur l'année 2023 :

Le nombre de saisines de l'année 2023 est strictement identique à l'année 2022 soit 26 saisines. Il s'agit donc d'une totale stabilité de l'activité.

On observe d'autre part un maintien à l'identique des saisines par internet qui totalisent 46%.

Le nombre de saisines traitées est de 17 (65%) contre 19 (73%) en 2022, les saisines rejetées sont de 6 (23%) contre 4 (15%) en 2022 et les rejets incompétences sont de 3 (12%), contre 3 (12%) en 2022, pour un nombre total de saisines reçues de 26 strictement identiques en 2023 et 2022.

6 - Durée moyenne nécessaire à la résolution du litige :

Bien qu'il soit difficile d'établir une moyenne de délai, j'estime que le délai de réponse est compris entre 2 et 10 jours maximum. Seuls quelques rares litiges complexes nécessitent un délai supérieur à 15 jours.

7 - Questions fréquentes et préconisations :

Nous avons observé la poursuite des fraudes sur les systèmes de paiements type Apple Pay. Dans ces modes de paiements, la double sécurité est partagée entre la banque et le fournisseur du « téléphone-logiciel de paiement », où chacun détient un code. Ces systèmes qui une fois l'enrôlement fait, avec un seul code envoyé par la banque, ne nécessitent plus de code envoyé par la banque pour le paiement mais un code d'information du paiement, ne semblent pas remplir la sécurité prônée par la norme DSP2.

Nous proposons dans ces hypothèses une prise en charge d'une partie de la fraude par la banque à titre de remise commerciale.

Dans l'hypothèse d'une fraude dans un environnement dit « DSP2 » la banque refuse, sauf cas d'espèce exceptionnel, toute médiation pour le remboursement même partiel des sommes détournées. Pour elle le principe est simple, puisqu'en théorie seul le client a reçu les deux codes, par deux voies différentes, comment expliquer que le fraudeur ait pu les récupérer, si ce n'est par une communication, même involontaire, du client ? Dès lors, pour la banque, il y a forcément eu une négligence grave qui exclut le remboursement. Le plus souvent le consommateur ne nie pas avoir donné les codes au fraudeur. Mais la réalité est plus complexe car la loi sur la charge de la preuve de la négligence

grave (article L 133-19 du CMF) n'a pas été modifiée et la négligence grave ne peut pas se présumer, ou être réputée acquise. C'est bien à la banque d'apporter cette preuve et la seule utilisation d'une authentification forte ne suffit pas à apporter cette preuve.

Dans certains cas il ne s'agit pas de fraudes à l'enrôlement mais de fraudes par appels (escrocs qui dictent des opérations) et aussi par « vishing » sur les banques : le fraudeur se procure l'identifiant et le code d'accès de sa victime ; il appelle le centre d'autorisation carte bancaire et fait déplaçonner le compte en s'identifiant à la place du client ; il fait ensuite des opérations par carte bancaire qu'il fait valider par sa victime.

Dans le droit monétaire et financier, la notion d'opération autorisée ou non autorisée renvoie *stricto sensu* au déroulement de l'opération. Lorsqu'il y a escroquerie (ce qui est le cas en pratique !) mais que c'est le client qui, sous l'emprise de l'escroc, autorise l'opération, il s'agit d'une opération « autorisée ». Mais on peut s'apercevoir que l'opération a peut-être été formellement autorisée au sens du code monétaire et financier mais que le consentement est vicié, ce qui renvoie à la question : « quelle a été la responsabilité du client dans la compromission de son consentement ? ». Il s'agit de voir le degré d'attention dont le client a fait preuve et de se demander si la supercherie était décelable.

Tout ceci illustre que l'authentification forte ne résout pas tout et qu'on se retrouve avec la même problématique qu'auparavant, ce que la jurisprudence confirmera vraisemblablement.

Dans une décision datée du 28 mars 2023, la Cour D'appel de Versailles a condamné BNP Paribas à indemniser un client, victime d'une arnaque aux faux conseiller, à hauteur de 54 500 euros plus 1 500 euros au titre du préjudice moral. Dans cette affaire, l'escroc avait réussi à usurper le numéro de téléphone de la conseillère de la victime, se présentant comme un assistant. Il l'avait averti d'une attaque pirate contre son compte et convaincu d'authentifier, dans l'application mobile de sa banque, des ajouts de bénéficiaires de virement, que le faux conseiller expliquait avoir dû préalablement supprimer pour contrer l'attaque. La cour d'appel de Versailles a considéré, dans ce cas précis, que la négligence grave n'était pas caractérisée. On doit considérer que si l'arnaque est sophistiquée la négligence grave est à écarter.

Le rapport de l'Observatoire des Moyens de Paiements, publié en juillet 2023 par la banque de France donne les précisions suivantes :

Si l'opération est reconnue comme « autorisée » et qu'elle n'a pas été affectée par une erreur d'exécution de la part du prestataire de services de paiement du payeur, la réglementation relative aux moyens de paiement ne prévoit pas de droit à remboursement.

C'est le cas notamment pour les demandes de remboursement pour cause de litige commercial entre le payeur et le bénéficiaire (par exemple : non-livraison ou malfaçon d'un produit, souscription d'un produit d'épargne, de crédit ou d'un service financier auprès d'un intermédiaire malveillant, etc.). **À défaut de droit à remboursement prévu par la réglementation, la qualification de l'opération comme « autorisée » n'empêche pas une réclamation à l'encontre du bénéficiaire, voire une action civile ou pénale.**

• **Si l'opération est reconnue comme « non autorisée », le payeur dispose, en règle générale, d'un droit à remboursement immédiat prévu par le Code monétaire et financier.** Les modalités diffèrent toutefois en fonction de différents paramètres, tels que la nature de l'instrument de paiement, le fait qu'il soit doté de données de sécurité personnalisées ou l'usage d'un dispositif d'authentification forte lors de la transaction. **Ce remboursement peut cependant être refusé en cas de comportement frauduleux de l'utilisateur lui-même ou, pour les seules opérations authentifiées de manière forte dans les conditions prévues par la loi, en cas de négligence grave de l'utilisateur démontrée par le prestataire de services de paiement.**

L'appréciation du caractère autorisé ou non d'une opération est donc un critère déterminant pour le remboursement des clients qui contestent une opération de paiement pour motif de fraude. Cette question est particulièrement sensible dans le cas d'opérations ayant fait l'objet d'une authentification forte, où il convient de déterminer dans quelle mesure le succès de l'authentification forte peut être ou non assimilé à un consentement du porteur de l'instrument de paiement.

L'Observatoire a élaboré **treize recommandations** qui constituent des pratiques de référence pour les acteurs du marché des paiements. Elles précisent les attentes des autorités françaises au regard de la réglementation européenne. Elles n'ont pas vocation à se substituer à la réglementation applicable, ni à la jurisprudence en la matière.

En 2023 la fraude aux virements représente 10% des fraudes mais bien plus en valeur. Dans ce mécanisme le fraudeur, en contact avec le consommateur pour des placements financiers plus intéressants crée un « vrai-faux compte bancaire » au nom du consommateur. En réalité le compte existe bien mais l'IBAN envoyé comporte le nom du consommateur avec le vrai numéro de compte ... du fraudeur ! De ce fait quand le consommateur demande à la banque de virer des sommes sur son compte à l'étranger en donnant son IBAN il

alimente directement le compte du fraudeur. Il n'est pas possible d'indemniser le consommateur dans cette hypothèse à défaut de rapatriement des fonds. La banque qui vire les fonds ne peut pas connaître, en l'état du système bancaire, l'identité du bénéficiaire, ce que l'on ne peut que regretter.

Nous rappelons que l'article L. 133-21 du Code Monétaire et Financier (CMF) pose les principes suivants :

« 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. 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. Toutefois, le prestataire de services de paiement du payeur s'efforce de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Le prestataire de services de paiement du bénéficiaire communique au prestataire de services de paiement du payeur toutes les informations utiles pour récupérer les fonds. Si le prestataire de services de paiement du payeur ne parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, il met à disposition du payeur, à sa demande, les informations qu'il détient pouvant documenter le recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

Tel fut le cas pour des consommateurs qui ont commandé à partir d'une recherche sur internet un véhicule AUDI, devant provenir d'Allemagne, et pour valider la commande ils ont effectué, par l'intermédiaire de l'agence Crédit Agricole, 3 virements pour un montant total de 37 250,76€.

Il s'avère au final que le compte bénéficiaire de ces virements était ouvert auprès de fraudeurs et que le véhicule n'a jamais été livré.

Le consommateur reproche à la banque de ne pas avoir décelé l'escroquerie, invoquant l'obligation de vigilance qui s'applique à la banque. Il évoque également « des anomalies intellectuelles » concernant des virements anormaux. Pour le Médiateur ces demandes ne peuvent pas être favorablement prises en compte.

Il y a lieu d'observer qu'une réforme est en cours d'analyse au niveau de la Communauté Européenne, pour faire évoluer la DSP2 et aboutir à la connaissance par les banques de l'identité réelle du titulaire de l'IBAN vers lequel les fonds sont expédiés. C'est un réel progrès qui évitera les fraudes mais qui nécessite une mise à niveau importante des outils informatiques des banques.

Parmi les préconisations qui peuvent être faites pour améliorer la sécurité on pourrait envisager :

- Blocage des virements pendant 24H, c'est-à-dire un délai tampon au bout duquel le « recall » serait automatique en cas de fraude avérée ;
- Adapter les plafonds de paiements CB au profil des clients, ce qui permettrait, par exemple, d'éviter des paiements frauduleux par CB de 5000 € pour des clients dont le solde ne dépasse jamais 2500€ mensuellement ;
- Différencier les identifiants de connexions à distance pour les comptes de base et les comptes sous procuration pour éviter les fraudes élargies à tous les comptes.

Nous soulignons l'importante campagne d'information faite par les banques concernant l'utilisation frauduleuses des cartes bancaires, notamment par les appels des faux collaborateurs, directement auprès de leurs clients et par l'intermédiaire des médias. Ces derniers ont d'ailleurs mené des enquêtes édifiantes sur les agissements des fraudeurs qui ont largement permis l'information des consommateurs.

8 - Conséquences financières de la médiation :

Les médiations favorables, acceptées par les deux parties, ont permis aux consommateurs la récupération de **10 848 €** de dédommagement en 2023 contre 528 € en 2022.

9- Participation au Cercle des médiateurs bancaires :

Constitué en milieu d'année 2015, le Cercle des Médiateurs Bancaires (CMB) regroupe une quarantaine de médiateurs de la consommation agissant dans le domaine de la banque. Le CMB propose plusieurs fois par an des séminaires destinés à informer ses adhérents sur l'évolution de la jurisprudence et de la législation, sur les évolutions techniques et réglementaires mais également à partager les bonnes pratiques dans la résolution des conflits entre la banque et le client consommateur.

Ainsi le médiateur du Crédit Arcole Provence Côte d'azur a participé en visio-conférence aux rencontres suivantes au courant de l'année 2023 :

30/03/2023	Droit à la consommation,
07/06/2023	Observatoire des moyens de paiement
21/11/2023	Analyse de la jurisprudence

20/12/2023

Analyse de la jurisprudence

Fait à PIERREVERT, le 16 janvier 2024

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a vertical stroke, positioned above the name of the signatory.

Jean-Paul JULIEN, médiateur